معاون سرمایه انسانی

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۶۳۶۲۵
تاریخ نامه: ۱۴۰۵/۰۹/۰۱
ساعت: ۱۴:۱۰
پیوست: دارد
ارجحیت: عادی

باسمه تعالی

بخشنامه به دستگاه‌های اجرایی

«موضوع: ابلاغ دوره‌های آموزشی شغلی»

در اجرای فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و بند (۵/۲) نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰و اصلاحات و الحاقات آن) و به منظور ارتقاء دانش، نگرش، مهارت و رشد و تعالی حرفه‌ای مدیران و کارشناسان، دوره‌های آموزشی با عناوین ذیل و با مشخصات پیوست جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

- دوره‌های آموزشی مربوط به بودجه ریزی عملیاتی و پرداخت مبتنی بر عملکرد (۶ دوره)؛
- دوره آموزشی " نظام یکپارچه و هوشمند مالی دولت از بستر سامانه مدیریت حساب برنامه (محب)" ؛
- دوره آموزشی" الگوی ارائه خدمات شهروند محور توسط کارمندان لبه خدمت (بوروکرات‌های سطح خیابان) با رویکرد الزامات فواد ۱۲۸ " ؛

آموزش‌های موضوع این بخشنامه در زمره آموزش‌های شغلی مصوب و الزامی تلقی شده و دستگاه‌های اجرایی موظفند، نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای آن‌ها در چارچوب نظام آموزش کارمندان دولت و سایر قوانین و مقررات، اقدام نمایند.

رفیع زاده سلمانی

رونوشت:
جناب آقای رفیع زاده معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برای استحضار.

آدرس: خیابان شهید مطهری - بعد از چهارراه مفتح - خیابان جانتاب مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۵۳۵۳۰۰۰ کدپستی: ۱۵۷۶۶۱۳۹۱۳ ش ش: ۵۱۸۴۸۴۱

فهرست عناوین دوره‌های آموزشی مشاغل عمومی کارکنان دولت (ابلاغی آذر ماه سال ۱۴۰۵)

ردیف	عنوان دوره	ساعت	مخاطبین
۱	آشنایی با نظام بودجه‌ریزی عملیاتی	۸	مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی
۲	آشنایی با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد	۸	مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی
۳	طراحی و استقرار بودجه‌ریزی عملیاتی در دستگاه‌های اجرایی	۱۲	مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی
۴	طراحی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در دستگاه‌های اجرایی	۱۲	مدیران و کارشناسان حوزه‌های منابع انسانی، امور اداری، جبران خدمات و مزایا، ارزیابی عملکرد، واحدهای مرتبط با طراحی و اجرای نظام پرداخت کارکنان دستگاه‌های اجرایی و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.
۵	پایش، ارزیابی و گزارش‌دهی عملکرد و بودجه‌ریزی عملیاتی	۸	مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.
۶	پیاده سازی، پایش و بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد	۸	مدیران و کارشناسان حوزه‌های منابع انسانی، امور اداری، جبران خدمات، ارزیابی عملکرد، واحدهای مرتبط با پیاده‌سازی و پایش نظام پرداخت کارکنان دستگاه‌های اجرایی و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.
۷	نظام یکپارچه و هوشمند مالی دولت از بستر سامانه مدیریت حساب برنامه (محب)	۶	کارشناسان و مدیران شاغل در پست‌های بودجه‌ای و مالی.
۸	الگوی ارائه خدمات شهروند محور توسط کارمندان لبه خدمت با رویکرد الزامات فواد ۱۲۸	۱۰	مدیران و کارشناسان مشمول ماده (۱۰) دستورالعمل اجرایی سامانه فوریت های اداری (فواد ۱۲۸).

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰۱
۱	**عنوان دوره آموزشی:** آشنایی با نظام بودجه‌ریزی عملیاتی	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران☐ اختصاصی مدیران☐ عمومی (همه کارمندان)☐ توجیهی بدوخدمت☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ آشنایی فراگیران با مبانی، مفاهیم و اصول بودجه‌ریزی عملیاتی و تفاوت آن با بودجه‌ریزی سنتی؛ ➢ آشنایی با فرایند اجرایی بودجه‌ریزی عملیاتی، شامل شناسایی فعالیت‌ها، تعریف خروجی‌ها و ارتباط آنها با اهداف سازمانی؛ ➢ آشنایی با نقش شاخص‌های عملکرد، پایش و گزارش‌دهی در نظام بودجه‌ریزی عملیاتی؛ ➢ تبیین نقش و مسئولیت کارکنان و واحدهای سازمانی در استقرار، شفافیت و پاسخگویی در نظام بودجه‌ریزی عملیاتی.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ مفهوم بودجه‌ریزی عملیاتی و ارکان اصلی آن را توضیح دهد. ➢ تفاوت‌های اساسی بودجه‌ریزی سنتی و بودجه‌ریزی عملیاتی را تشریح کند. ➢ نقش فعالیت‌ها، خروجی‌ها و اهداف سازمانی را در فرایند بودجه‌ریزی عملیاتی تبیین کند. ➢ نقش و مسئولیت خود و واحد سازمانی مربوطه را در استقرار نظام بودجه‌ریزی عملیاتی تشریح کند. ➢ مراحل کلی فرایند اجرایی بودجه‌ریزی عملیاتی و نحوه گزارش‌دهی عملکرد را توضیح دهد.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۸ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی در حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی و مفاهیم بودجه‌ریزی عملیاتی:** تعریف، اهداف و ارکان اصلی، تفاوت بودجه‌ریزی سنتی و عملیاتی؛ ➢ **ضرورت و مبانی قانونی بودجه‌ریزی عملیاتی:** ضرورت اصلاح نظام بودجه‌ریزی، مروری بر الزامات و اسناد بالادستی؛ ➢ **فرایند اجرایی بودجه‌ریزی عملیاتی:** شناسایی فعالیت‌ها، تعریف خروجی‌های قابل اندازه‌گیری؛ ➢ **شاخص‌های عملکرد و پایش:** مفهوم و انواع شاخص‌های عملکرد، پایش و گزارش‌دهی دوره‌ای؛ ➢ **نقش کارکنان و واحدهای سازمانی:** ارتباط وظایف کارکنان با اهداف بودجه‌ای، شفافیت، پاسخگویی و نقش واحدها در استقرار نظام.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ☐ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	
۱۱	**منابع آموزشی:** قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات بودجه‌ای مرتبط؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های سازمان برنامه و بودجه کشور؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی با همکاری امور ذی‌ربط در سازمان برنامه و بودجه کشور. (تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).	
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی ☐ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی☐ مساله محور و مورد محور■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال ☐	
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تایید صلاحیت شده در حیطه‌های مرتبط.	

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰۲
۱	**عنوان دوره آموزشی:** آشنایی با نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ آشنایی فراگیران با مفاهیم، اصول و ضرورت‌های نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ ➢ آشنایی با چارچوب کلی، الزامات و فرایندهای مرتبط با پرداخت مبتنی بر عملکرد در دستگاه‌های اجرایی؛ ➢ تبیین ارتباط میان عملکرد کارکنان، ارزیابی عملکرد و نظام جبران خدمات؛ ➢ ارتقای درک کارکنان از نقش عملکرد فردی و سازمانی در نظام‌های نوین پرداخت.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ مفهوم و اصول کلی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را توضیح دهد. ➢ ضرورت حرکت از نظام‌های پرداخت سنتی به سمت پرداخت مبتنی بر عملکرد را تبیین کند. ➢ ارتباط میان ارزیابی عملکرد کارکنان و پرداخت‌های مبتنی بر عملکرد را تشریح کند. ➢ مؤلفه‌های اصلی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را شناسایی کند. ➢ نقش شاخص‌های عملکردی در تعیین پرداخت‌های مبتنی بر عملکرد را توضیح دهد. ➢ نقش و مسئولیت کارکنان در اجرای موفق نظام‌های عملکردمحور را تبیین کند.	
٥	**زمان آموزش (به ساعت):** ۸ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی و مفاهیم نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مفهوم و اهداف پرداخت مبتنی بر عملکرد، ضرورت توجه به عملکرد در نظام‌های پرداخت، تفاوت نظام پرداخت سنتی و پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ ➢ **آشنایی با فرایند کلی اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مراحل کلی ارزیابی عملکرد تا پرداخت، نقش واحدهای سازمانی در اجرای نظام. ➢ **ارتباط عملکرد و نظام جبران خدمات:** مفهوم ارزیابی عملکرد کارکنان، ارتباط نتایج عملکرد با نظام پرداخت، نقش عملکرد فردی و سازمانی در پرداخت‌های عملکردمحور؛ ➢ **چارچوب کلی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مؤلفه‌های اصلی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، شاخص‌های عملکرد و نقش آن‌ها در پرداخت، الزامات کلی اجرای نظام پرداخت عملکردمحور؛ ➢ **نقش کارکنان در نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مسئولیت کارکنان در تحقق اهداف سازمانی، نقش مشارکت و پاسخگویی کارکنان، ارتباط عملکرد کارکنان با بهبود عملکرد سازمان؛	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹)	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ☐ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	

۱۱	**منابع آموزشی:** قانون مدیریت خدمات کشوری و مقررات مرتبط با نظام پرداخت کارکنان دولت؛ قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات مرتبط با نظام اداری، منابع انسانی و جبران خدمات کارکنان دولت؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد و پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی. (تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی □ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی □ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال □
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تایید صلاحیت شده در حیطه‌های مرتبط.

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰۳
۱	**عنوان دوره آموزشی:** طراحی و استقرار بودجه‌ریزی عملیاتی در دستگاه‌های اجرایی	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ آشنایی با الزامات، فرایندها و ابزارهای مورد نیاز برای تدوین و اجرای بودجه‌ریزی عملیاتی؛ ➢ توانمندسازی مدیران و کارشناسان مرتبط در زمینه طراحی و استقرار نظام بودجه‌ریزی عملیاتی در دستگاه‌های اجرایی؛ ➢ ارتقای توانایی فراگیران در برقراری ارتباط میان اهداف سازمانی، برنامه‌ها، فعالیت‌ها، خروجی‌ها، منابع و عملکرد؛ ➢ توسعه رویکرد عملکردمحور در تخصیص منابع و ارزیابی نتایج در دستگاه‌های اجرایی.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ مفاهیم، اصول و ارکان اصلی بودجه‌ریزی عملیاتی را تشریح کند. ➢ تفاوت‌های اساسی میان بودجه‌ریزی سنتی و بودجه‌ریزی عملیاتی را تحلیل کند. ➢ ارتباط میان اهداف راهبردی، برنامه‌ها، فعالیت‌ها، خروجی‌ها و منابع را تبیین کند. ➢ فعالیت‌های سازمانی را در چارچوب بودجه‌ریزی عملیاتی شناسایی و طبقه‌بندی کند. ➢ شاخص‌های عملکرد مرتبط با فعالیت‌ها و خروجی‌های سازمانی را شناسایی و تحلیل کند. ➢ الزامات و مراحل استقرار بودجه‌ریزی عملیاتی در دستگاه‌های اجرایی را توضیح دهد. ➢ در تدوین نمونه‌ای از بودجه عملیاتی برای یک واحد سازمانی مشارکت کند.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۱۲ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد، واحدهای مرتبط با تدوین و اجرای برنامه‌های دستگاه‌های اجرایی و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی و چارچوب بودجه‌ریزی عملیاتی:** مفهوم، اهداف و ارکان بودجه‌ریزی عملیاتی، تفاوت رویکرد بودجه‌ریزی سنتی و بودجه‌ریزی عملیاتی، جایگاه بودجه‌ریزی عملیاتی در نظام مدیریت عملکرد دستگاه‌های اجرایی؛ ➢ **فرایند طراحی بودجه‌ریزی عملیاتی:** ارتباط اهداف راهبردی و عملیاتی با برنامه‌ها و فعالیت‌ها، شناسایی و طبقه‌بندی فعالیت‌های سازمانی، تعریف خروجی‌ها و نتایج مورد انتظار، ارتباط منابع مالی با فعالیت‌ها و خروجی‌ها؛ ➢ **طراحی شاخص‌های عملکرد و سنجش نتایج:** مفهوم و انواع شاخص‌های عملکرد، اصول انتخاب شاخص‌های مناسب برای فعالیت‌ها و خروجی‌ها، تعیین مبنا و هدف عملکردی شاخص‌ها، ارتباط شاخص‌های عملکرد با تخصیص منابع؛ ➢ **الزامات اجرایی استقرار بودجه‌ریزی عملیاتی:** الزامات سازمانی و فرایندی استقرار نظام، نقش واحدهای سازمانی در اجرای بودجه‌ریزی عملیاتی، الزامات اطلاعاتی و گزارش‌دهی عملکرد؛ ➢ **کارگاه عملی (مطالعه موردی):** تحلیل یک نمونه فعالیت سازمانی، تعریف خروجی و شاخص عملکرد،طراحی چارچوب اولیه بودجه عملیاتی.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ■ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	

www.kargozin.com

۱۱	**منابع آموزشی**: قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات بودجه‌ای مرتبط؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های سازمان برنامه و بودجه کشور؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی با همکاری امور ذی‌ربط در سازمان برنامه و بودجه کشور. (تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی □ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی □ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال □
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تایید صلاحیت شده در حیطه‌های مرتبط.

www.kargozin.com

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰٤
۱	**عنوان دوره آموزشی:** طراحی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در دستگاه‌های اجرایی	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ آشنایی با مبانی، الزامات و چارچوب‌های طراحی مدل‌های پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ ➢ توانمندسازی مدیران و کارشناسان مرتبط در زمینه طراحی و استقرار نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در دستگاه‌های اجرایی؛ ➢ ارتقای توانایی فراگیران در تبیین ارتباط میان ارزیابی عملکرد، شاخص‌های عملکردی و نظام جبران خدمات؛ ➢ توسعه توانایی فراگیران در طراحی سازوکارهای مرتبط با تعیین معیارها، امتیازدهی و تخصیص پرداخت‌های مبتنی بر عملکرد.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ مفاهیم، اصول و الزامات نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را تشریح کند. ➢ مؤلفه‌ها و اجزای اصلی یک نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را شناسایی کند. ➢ معیارها و شاخص‌های مورد نیاز برای طراحی مدل پرداخت مبتنی بر عملکرد را تعیین کند. ➢ ارتباط میان ارزیابی عملکرد، شاخص‌های عملکردی و نظام جبران خدمات را تبیین کند. ➢ چارچوب کلی مدل امتیازدهی و ارتباط آن با پرداخت‌های عملکردی را طراحی کند. ➢ الزامات قانونی و سازمانی مرتبط با طراحی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را تحلیل کند. ➢ نقش واحدهای منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مالی را در طراحی و اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد تبیین کند.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۱۲ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان حوزه‌های منابع انسانی، امور اداری، جبران خدمات و مزایا، ارزیابی عملکر، واحدهای مرتبط با طراحی و اجرای نظام پرداخت کارکنان دستگاه‌های اجرایی و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی و مفاهیم نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مفهوم و اهداف پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ تفاوت نظام پرداخت سنتی و پرداخت مبتنی بر عملکرد، جایگاه عملکرد در نظام جبران خدمات کارکنان؛ ➢ **الزامات و چارچوب طراحی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مبانی و الزامات قانونی مرتبط؛ اصول طراحی نظام پرداخت عملکردمحور، ارتباط نظام پرداخت با نظام مدیریت عملکرد؛ ➢ **مؤلفه‌های طراحی مدل پرداخت مبتنی بر عملکرد:** تعیین معیارها و شاخص‌های عملکردی، سطوح عملکرد فردی، گروهی و سازمانی، روش‌های امتیازدهی و تعیین وزن شاخص‌ها، ارتباط امتیاز عملکرد با پرداخت؛ ➢ **فرایند طراحی و استقرار اولیه نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** مراحل طراحی مدل پرداخت، نقش واحدهای منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مالی، الزامات سازمانی و اجرایی طراحی نظام؛ ➢ **کارگاه عملی (مطالعه موردی):** بررسی یک نمونه مدل پرداخت مبتنی بر عملکرد، طراحی چارچوب اولیه معیارها و شاخص‌های پرداخت.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ■ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	

www.kargozin.com

۱۱	**منابع آموزشی:** قانون مدیریت خدمات کشوری و مقررات مرتبط با نظام پرداخت کارکنان دولت؛ قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات مرتبط با نظام اداری، منابع انسانی و جبران خدمات کارکنان دولت؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد و پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی. تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی □ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی □ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال □
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی؛ مدیریت آموزش کارکنان دولت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها و واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی.

www.kargozin.com

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰٥
۱	**عنوان دوره آموزشی:** پایش، ارزیابی و گزارش‌دهی عملکرد و بودجه‌ریزی عملیاتی	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ توانمندسازی فراگیران در زمینه پایش و ارزیابی عملکرد برنامه‌ها، فعالیت‌ها و خروجی‌های دستگاه‌های اجرایی در چارچوب بودجه‌ریزی عملیاتی؛ ➢ ارتقای توانایی فراگیران در تحلیل نتایج عملکرد، شناسایی انحرافات و ارائه اقدامات اصلاحی؛ ➢ توسعه مهارت‌های لازم برای تهیه، تحلیل و ارائه گزارش‌های عملکردی مرتبط با بودجه‌ریزی عملیاتی؛ ➢ تقویت رویکرد پاسخگویی، شفافیت و بهبود مستمر در فرایند مدیریت عملکرد و بودجه‌ریزی عملیاتی.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ مفاهیم و اصول پایش و ارزیابی عملکرد در چارچوب بودجه‌ریزی عملیاتی را تشریح کند. ➢ شاخص‌های عملکردی و نتایج حاصل از اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌ها را تحلیل کند. ➢ انحرافات عملکردی را شناسایی و علل ایجاد آن‌ها را بررسی کند. ➢ گزارش‌های عملکردی مرتبط با بودجه عملیاتی را تحلیل و تفسیر کند. ➢ نقش گزارش‌دهی عملکرد را در تصمیم‌گیری مدیریتی و تخصیص منابع تبیین کند. ➢ اقدامات اصلاحی مناسب برای بهبود عملکرد و تحقق اهداف سازمانی پیشنهاد دهد.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۸ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان حوزه‌های برنامه‌ریزی، بودجه، مالی، مدیریت عملکرد و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی پایش و ارزیابی عملکرد در بودجه‌ریزی عملیاتی:** مفهوم و اهداف پایش عملکرد، جایگاه پایش و ارزیابی در چرخه بودجه‌ریزی عملیاتی، تفاوت پایش، ارزیابی و گزارش‌دهی عملکرد؛ ➢ **پایش شاخص‌ها و سنجش تحقق اهداف:** روش‌های پایش شاخص‌های عملکرد، بررسی میزان تحقق اهداف و خروجی‌های مورد انتظار، تحلیل روند عملکرد و مقایسه نتایج با اهداف تعیین‌شده؛ ➢ **تحلیل انحرافات عملکردی و اقدامات اصلاحی:** شناسایی انحرافات عملکردی، تحلیل علل ایجاد انحرافات، تدوین اقدامات اصلاحی و بهبود عملکرد؛ ➢ **گزارش‌دهی عملکرد و ارتباط آن با بودجه:** ساختار گزارش‌های عملکردی، تحلیل گزارش عملکرد برای تصمیم‌گیری مدیریتی، ارتباط نتایج عملکرد با تخصیص منابع و برنامه‌ریزی دوره‌های آتی؛ ➢ **کارگاه عملی (مطالعه موردی):** تحلیل یک گزارش عملکرد دستگاه اجرایی، شناسایی نقاط ضعف و انحرافات، ارائه پیشنهادهای اصلاحی.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ■ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	
۱۱	**منابع آموزشی:** قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات بودجه‌ای مرتبط؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های سازمان برنامه و بودجه کشور؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی با همکاری امور ذی‌ربط در سازمان برنامه و بودجه کشور. (تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).	

www.kargozin.com

۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی □ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی □ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال □
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تایید صلاحیت شده در حیطه‌های مرتبط.

www.kargozin.com

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰٥-V۱-۰٦
۱	**عنوان دوره آموزشی:** پیاده‌سازی، پایش و بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ توانمندسازی فراگیران در زمینه اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد در دستگاه‌های اجرایی؛ ➢ ارتقای توانایی فراگیران در پایش اثربخشی نظام پرداخت و ارزیابی نتایج حاصل از اجرای آن؛ ➢ توسعه مهارت‌های لازم برای شناسایی چالش‌های اجرایی، اصلاح فرایندها و بهبود مستمر نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ ➢ تقویت هماهنگی میان واحدهای منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مالی در اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ فرایندهای اجرایی استقرار نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را تشریح کند. ➢ الزامات سازمانی و اجرایی لازم برای پیاده‌سازی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را شناسایی کند. ➢ نقش واحدهای منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و مالی را در اجرای موفق نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد تبیین کند ➢ نتایج حاصل از اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را پایش و تحلیل کند. ➢ چالش‌ها و موانع اجرایی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد را شناسایی کند. ➢ میزان اثربخشی نظام پرداخت عملکردمحور را ارزیابی کند. ➢ پیشنهادهای اصلاحی برای بهبود فرایندها و سازوکارهای پرداخت مبتنی بر عملکرد ارائه دهد.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۸ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارشناسان حوزه‌های منابع انسانی، امور اداری، جبران خدمات، ارزیابی عملکرد، واحدهای مرتبط با پیاده‌سازی و پایش نظام پرداخت کارکنان دستگاه‌های اجرایی و سایر واحدهای مرتبط با دوره آموزشی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ **مبانی پیاده‌سازی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** الزامات و مراحل اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، نقش و مسئولیت واحدهای سازمانی در اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، مدیریت تغییر و فرهنگ‌سازی در سازمان؛ ➢ **فرایند اجرایی پرداخت مبتنی بر عملکرد:** نحوه جمع‌آوری و اعتبارسنجی اطلاعات عملکردی، ارتباط نتایج ارزیابی عملکرد با پرداخت‌ها، فرایند محاسبه و اعمال پرداخت‌های مبتنی بر عملکرد؛ ➢ **پایش و ارزیابی اثربخشی نظام پرداخت:** شاخص‌های ارزیابی اثربخشی نظام پرداخت، بررسی میزان تحقق اهداف مورد انتظار، تحلیل بازخورد کارکنان و مدیران؛ ➢ **شناسایی چالش‌ها و بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد:** چالش‌های اجرایی و سازمانی، شناسایی نقاط ضعف و انحرافات، اصلاح فرایندها و بهبود مستمر نظام پرداخت؛ ➢ **کارگاه عملی (مطالعه موردی):** بررسی تجربه اجرای نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد، تحلیل مسائل اجرایی، ارائه پیشنهادهای اصلاحی.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ■ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	

www.kargozin.com

۱۱	**منابع آموزشی:** قانون مدیریت خدمات کشوری و مقررات مرتبط با نظام پرداخت کارکنان دولت؛ قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا؛ قوانین و مقررات مرتبط با نظام اداری، منابع انسانی و جبران خدمات کارکنان دولت؛ دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد و پرداخت مبتنی بر عملکرد؛ محتوای آموزشی مصوب مرکز آموزش مدیریت دولتی. تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی ☐ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی ☐ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد ■ روش‌های تدریس فعال ☐
۱۳	**مجری دوره آموزشی** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تایید صلاحیت شده در حیطه‌های مرتبط.

www.kargozin.com

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی ۰۱-۱۴۰۵-V۱- TR-JOB-
۱	**عنوان دوره آموزشی:** نظام یکپارچه و هوشمند مالی دولت از بستر سامانه مدیریت حساب برنامه (محب)	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** توانمندسازی مدیران و کارشناسان حوزه بودجه و مالی دستگاه‌های اجرایی برای کار با سامانه مدیریت حساب برنامه (سامانه محب).	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار می‌رود پس از پایان دوره: ➢ ساختار، اجزا و کارکرد سکوی یکپارچه مدیریت مالی (FMIS) و ارتباط آن با سایر سامانه های مالی را تشریح کند. ➢ ضوابط و مقررات مربوط به ایجاد، توزیع و انتقال اعتبارات عمومی و اختصاصی را براساس ماده ۷۵ قانون محاسبات عمومی تبیین نماید. ➢ فر ایندهای ایجاد اعتبار الکترونیکی، توزیع اعتبارات، ثبت تعهد و ارسال حواله الکترونیکی پرداخت به ذی نفعان را در سامانه محب اجرا کند.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ٦ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** کارشناسان و مدیران شاغل در پست‌های بودجه‌ای و مالی.	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ چیستی و کارکرد سکوی یکپارچه مدیریت مالی دولت و ارتباط آن با سایر سامانه‌ها؛ ➢ آشنایی با هزینه‌کرد بودجه عمومی در بستر سکوی یکپارچه مدیریت مالی دولت؛ ➢ بررسی و تحلیل مصادیق ماده (۷۵) قانون محاسبات و نحوه انتقال اعتبارات در سامانه محب؛ ➢ انجام فرآیندهای ذی‌نفع نهایی در اعتبارات عمومی و اختصاصی از طریق سامانه محب.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه‌های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ☐ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	
۱۱	**منابع آموزشی:** آئین‌نامه اجرائی بند (ب) ماده (۱۳) قانون برنامه هفتم پیشرفت – سامانه محب و ... (تا زمان تولید و ارائه بسته آموزشی توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی، محتوای مناسب با توجه به سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی توسط مدرس انتخاب و تدریس می‌شود).	
۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ☐ کارگاهی ■ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی ☐ مساله محور و مورد محور ☐ نشست و میزگرد ☐ روش‌های تدریس فعال ■	
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تأیید صلاحیت شده در حیطه مرتبط.	

www.kargozin.com

ردیف	مشخصات دوره آموزشی	شناسه دوره آموزشی: TR-JOB- ۱٤۰۵-V۱-۰۱
۱	**عنوان دوره آموزشی:** الگوی ارائه خدمات شهروند محور توسط کارمندان لبه خدمت با رویکرد الزامات فواد ۱۲۸.	
۲	**نوع دوره :** شغلی ■ عمومی مدیران ☐ اختصاصی مدیران ☐ عمومی (همه کارمندان) ☐ توجیهی بدوخدمت ☐ بدو تصدی شغل ☐	
۳	**اهداف کلی آموزش:** ➢ ارتقای کیفیت و اثربخشی ارائه خدمات عمومی در نقطه تماس دولت و شهروند؛ ➢ تقویت نگرش شهروندمدار، مسئولانه و پاسخگو در ارائه خدمات عمومی؛ ➢ بهره‌گیری از ظرفیت‌های فواد ۱۲۸ برای بهبود کیفیت خدمات و اصلاح فرآیندهای اداری؛ ➢ تقویت ظرفیت سازمانی برای تبدیل بازخوردهای مردمی به اصلاح در عملکرد و فرآیندها؛ ➢ آشنایی با مفهوم بوروکراسی سطح خیابان و نقش کارکنان خط مقدم در ارائه خدمات عمومی؛ ➢ تقویت رویکرد داده‌محور در بهبود و اصلاح نظام اداری.	
٤	**اهداف رفتاری:** از فراگیر انتظار میرود پس از پایان دوره: ➢ نقش و مسئولیت خود را در ارتقای کیفیت خدمات عمومی تبیین کند. ➢ از داده‌ها و نتایج فواد ۱۲۸ برای بهبود عملکرد فردی و سازمانی بهره گیرد. ➢ در ارائه خدمات، اصول شهروندمداری، عدالت و پاسخگویی را رعایت کند. ➢ پیشنهادهای اصلاحی برای ارتقای کیفیت خدمات و تسهیل امور شهروندان ارائه کند. ➢ در مواجهه با موقعیت‌های پیچیده و تعارض‌آمیز تصمیم حرفه‌ای و مسئولانه اتخاذ کند.	
٥	**مدت زمان آموزش (به ساعت):** ۱۰ نظری ■ عملی ☐	
٦	**عنوان پست شرکت‌کنندگان:** مدیران و کارکنان مشمول ماده (۱۰) دستورالعمل اجرایی پاسخگویی به شکایات مردم از نحوه ارائه خدمات عمومی در قالب سامانه فوریت‌های اداری (فواد ۱۲۸).	
۷	**سرفصل‌ها و رئوس مطالب آموزشی:** ➢ بوروکراسی سطح خیابان و جایگاه کارکنان خط مقدم در نظام اداری؛ ➢ فواد ۱۲۸ تحول در مفهوم نحوه ارائه خدمت و پاسخگویی؛ ➢ الزامات نحوه ارائه خدمات در نقطه تماس با شهروند؛ ➢ مدیریت اختیار و تصمیم‌گیری در خط مقدم؛ ➢ استانداردهای پاسخ‌گویی به شهروند و مدیریت شهروند ناراضی با رویکرد رفتاری؛ ➢ نحوه پیگیری و پاسخگویی در قالب فواد ۱۲۸؛ ➢ بررسی موردی: از شکایت تا حل مسأله در فواد ۱۲۸.	
۸	**شرایط مدرسان:** دارا بودن گواهی صلاحیت عمومی و موضوعی تدریس در چارچوب دستورالعمل احراز صلاحیت مدرسان (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۸/۲۹).	
۹	**روش اجرا:** حضوری ☐ غیرحضوری (الکترونیکی) ☐ ترکیبی ■ برگزاری دوره به شیوه برخط (آنلاین) فقط در صورت وجود شرایط خاص که امکان اجرای حضوری فراهم نباشد، مجاز است.	
۱۰	**شیوه های ارزیابی از فراگیران:** آزمون ■ ارائه پروژه ☐ سخنرانی و ارائه شفاهی ☐ مشارکت کلاسی ■ سایر ☐	
۱۱	**منابع آموزشی:** بسته آموزشی دوره، شامل کتابچه آموزشی، فایل‌های ارائه، گزارش‌ها، اطلاعات و داده‌های مرتبط با شکایات ثبت شده در بستر فواد ۱۲۸ توسط مرکز ملی بازرسی، ارتقاء سلامت و فوریت‌های اداری ارائه خواهد شد.	

www.kargozin.com

۱۲	**روش‌های آموزش/تدریس:** سخنرانی ■ کارگاهی □ پرسش و پاسخ ■ رویکرد مشارکتی □ مساله محور و مورد محور ■ نشست و میزگرد □ سایر روش‌های تدریس فعال ■
۱۳	**مجری دوره آموزشی:** مرکز آموزش مدیریت دولتی، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، واحدهای آموزش دستگاه‌های اجرایی و مراکز و مؤسسات آموزشی تأیید صلاحیت شده در حیطه مرتبط.