شاخص‌هاي عمومي ارزيابي عملكرد سال‌ 1395 دستگاه‌هاي اجرايي(سطح ملي)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | **واحد سنجش** | **هدف کمی** | **سقف امتياز** | **عملکرد** | **امتيازخودارزيابي** | **امتياز نهايي** |
| 1 | [**برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت(200 امتياز)**](#برنامهنقشوساختاردولت) | | | | | | |
| 1/1 | [**تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات**](#تهیهبرنامهواگذاری) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 2/1 | [**اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها**](#اجرایبرنامهتوانمندسازی) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 3/1 | [**واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها**](#واگذاری) | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 4/1 | [**اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی**](#اجرایضوابطاصلاحساختار) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 5/1 | [**کاهش تعداد پست های مدیریتی**](#کاهشسطوحمدیریتی) | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 6/1 | [**کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه**](#کاهشسقفپستهایسازمانی) | درصد |  | 25 |  |  |  |
| 7/1 | [**تهیه برنامه و اجرای واگذاری وظایف به مدیریت محلی(شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)**](#ظرفیتسازیواگذاریوظایفوواحدهابهمدیریتمحلی) | درصد |  | 10 |  |  |  |
| 8/1 | [**واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی**](#واگذاریوظایفواختیاراتبهسطوحاستانی) | درصد |  | 30 |  |  |  |
| 9/1 | [**برنامه مهندسی اصلاح ساختار دستگاه**](#مهندسی) | درصد | 100 | 25 |  |  |  |
| 10/1 | [**اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی**](#بخشنامهسامانه) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 2 | [**برنامه دولت الكترونيك و هوشمندسازی اداری(240 امتياز)**](#برنامهدولتالكترونيكوهوشمندسازیاداری) | | | | | | |
| 1/2 | [**تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون دولت الکترونیکی**](#تدوینبرنامهدولت) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 2/2 | [**اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی**](#اطلاعرسانیالکترونیکی) | درصد |  | 10 |  |  |  |
| 3/2 | [**الکترونیکی کردن خدمات دولتی**(**ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)**](#ارایهخدماتالکترونیکیبهشهروندان) | درصد |  | 30 |  |  |  |
| 4/2 | [**فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی**](#فراگیرشدنپرداختبهحسابهایدولتی) | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 5/2 | [**به اشتراک‌گذاری پایگاه های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی**](#بهاشتراکگذاری) | درصد |  | 30 |  |  |  |
| 6/2 | [**توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری**](#پیشخوان) | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 7/2 | [**استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه**](#استانداردسازیتارنما) | درصد | 100 | 25 |  |  |  |
| 8/2 | [**به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)**](#سمانهتدارکاتالکترونیکی) | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 9/2 | [**آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات**](#آموزشدولتالکترونیک) | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 10/2 | [**ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)**](#سادا) | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 11/2 | [**اصلاح فرايندهاي اختصاصي و مشترك مورد عمل**](#اصلاحفرآیندها) | درصد |  | 35 |  |  |  |

**توجه:** هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دارستا‌انیبن3لبلل‌ به استناد بند 2 تصویب‌نامه شماره 127675/ت 50642هـ تاریخ 28/10/1393 هیأت وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت وبرنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.

شاخص‌هاي عمومي ارزيابي عملكرد سال‌ 1395 دستگاه‌هاي اجرايي(سطح ملي)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | **واحد سنجش** | **هدف کمی** | **سقف امتياز** | **عملکرد** | **امتيازخودارزيابي** | **امتياز نهايي** |
| 3 | **[برنامه مدیریت سرمایه انسانی(230 امتياز)](#برنامهمديريتسرمايهانسانی)** | | | | | | |
| 1/3 | [**تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی**](#سندنیرویانسانی) | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 2/3 | [**افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان**](#نسبتکارکنانالیسانسوبالاتر) | درصد |  | 10 |  |  |  |
| 3/3 | [**رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی**](#عدالتدرفضایاستخدامی) | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 4/3 | [**انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران**](#انجامفرآیندهایمربوطبهاستخدام) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 5/3 | [**رعایت سقف تبصره ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری**](#رعایتسقفتبصرهماده32) | درصد |  | 25 |  |  |  |
| 6/3 | [**کاهش کارکنان رسمی**](#کاهشمشاغلتصدیوحاکمیتی) **و پیمانی دستگاه** | درصد |  | 25 |  |  |  |
| 7/3 | [**ساماندهی نیروی انسانی**](#ساماندهینیرو) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 8/3 | [**ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری**](#ساماندهیفعالیتهایپشتیبانی) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 9/3 | [**بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه**](#بازطراحیمشاغلاختصاصی) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 10/3 | **انطباق پست ها با مشاغل اختصاصی و عمومی ابلاغ شده به دستگاه** | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 11/3 | **انطباق تحصیلات متصدیان با شرایط احراز مشاغل  مورد عمل** | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 12/3 | **اجرای ضوابط و مقررات مرتبط با ایثارگران در دستگاههای اجرایی** | درصد | 100 | 5 |  |  |  |
| 13/3 | **اجرای ضوابط و مقررات اجرای بند 10 ماده 68 قانون مدیریت خدمات کشوری** | درصد | 100 | 5 |  |  |  |
| 14/3 | [**سیاست‌گذاری، نیازسنجی و طراحی برنامه ریزی آموزشی**](#سیاستگذاریوبرنامهریزیآموزشی) | درصد | 100 | 24 |  |  |  |
| 15/3 | [**برگزاری و ارزشیابی دوره­های آموزشی مدیران و کارکنان**](#اجراوارزشیابیآموزشی) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 16/3 | [**اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران**](#انتخابوانتصابمدیران) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 17/3 | [**مشارکت دستگاهها در اجرای طرح تربیت مدیران(مرحله اول)**](#برنامهتربیتمدیران) | درصد | 100 | 6 |  |  |  |
| 4 | [**برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی(50 امتياز)**](#برنامهفناوریهایمدیریتی) | | | | | | |
| 1/4 | [**اجرای حسابداری تعهدی**](#حسابداریتعهدی) | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 2/4 | [**استاندارد سازی خدمات دستگاه**](#استانداردسازیخدمات) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |

شاخص‌هاي عمومي ارزيابي عملكرد سال 1395 دستگاه‌هاي اجرايي(سطح ملي)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | **واحد سنجش** | **هدف کمی** | **سقف امتياز** | **عملكرد** | **امتيازخودارزيابي** | **امتياز نهايي** |
| 5 | [**برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(190 امتياز)**](#برنامهصیانتازحقوقمردموسلامتادا) | | | | | | |
| 1/5 | [**اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری**](#اجرایبرنامهارتقاسلامت) | درصد | 100 | 60 |  |  |  |
| 2/5 | [**صیانت از حقوق مردم**](#صیانتازحقوقمردم) | درصد | 100 | 40 |  |  |  |
| 3/5 | [**افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری**](#افزایشاثربخشینظامرسیدگیبهتخلفات) | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 4/5 | [**استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز**](#استقرارنظامجامعنماز) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 5/5 | [**رسيدگي به شكايات مردمی در بستر سامد**](#شکایات) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 6/5 | [**ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد**](#ارتباطاتدولتو) | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 7/5 | [**مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان**](#مناسبسازی) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 6 | [**برنامه استقرار نظام جامع مديريت عملكرد(90 امتياز)**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) | | | | | | |
| 1/6 | [**انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان­ها، موسسات و شرکت­های وابسته و واحدهای استانی)**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 2/6 | [**تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب­شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلی) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 3/6 | [**تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه**](#گزارشارزیابیاستراتژیک) | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 4/6 | [**اجراي دستورالعمل ارزیابی عملكرد کارمندان**](#ارزیابیکارکنان) | درصد | 100 | 20 |  |  |  |

[1- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت](#یک)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات (20 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره‌زیرشاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | تصويب برنامه اجرايي نحوه واگذاري تصدی ها در کارگروه کاهش تصدی ها و ارائه آن[[1]](#footnote-1) | | **بلی/خیر** | **5** |
| 2 | تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 3 | تنظیم چارچوب قرارداد با بخش غیردولتی در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 4 | تعیین روش‌های واگذاری تصدی‌ها در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 5 | تعیین ضمانت‌های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری اموال منقول و غیر منقول در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 6 | تعیین استانداردها و معیارهای مورد نظر در خصوص کیفیت و قیمت خدمات و تصدی‌های قابل واگذاری در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 7 | تعیین قیمت ساختمان‌ها و پروژه های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای نیمه تمام با حفظ کاربری آن‌ها پس از اتمام پروژه و اداره آن‌ها توسط بخش غیردولتی در برنامه مصوب | | **بلی/خیر/عدم مصداق** | **1.5** |
| 8 | تعیین اهداف کمی سالانه از سوی دستگاه به تفکیک هر یک از فعالیت ها و تدوین برنامه مربوط برای واحدهای استانی در برنامه مصوب | | **بلی/خیر/عدم مصداق** | **1.5** |
| 9 | تعیین قیمت اجاره ساختمان ها و اموال منقول با رعایت بند ک ماده 5 آیین نامه اجرایی ماده 24 ق.م.خ.ک در برنامه مصوب | | **بلی/خیر/عدم مصداق** | **1.5** |
| 10 | تعیین نحوه بررسی و رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط واگذاری و عدم رعایت کیفیت و قیمت خدمات در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| 11 | تعیین تعرفه ارایه خدمات واگذار شده در برنامه مصوب | | **بلی/خیر** | **1.5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | ارايه برنامه مصوب در رابطه واگذاری تصدی‌ها با در نظر گرفتن زيرشاخص های تعيين شده | | |

**مستند شاخص:** [مواد 9، 10، 11، 13، 14، 15 و 24 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد9و10و11.docx) و آيين‌نامه اجرايي ماده 24([شماره 231378/ت43908ك تاريخ 21/11/1388 تصويب‌نامه هيأت وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\231378.pdf)) و اصلاحيه آن([شماره 176420/ت44852ك تاريخ 8/8/1389)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\176420.doc).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص دوم-** **اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها (10 امتیاز)**](#یک) | | | | |
| **شماره زیرشاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 2 | اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی | | **کيفی** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با اعطای تسهيلات و حمايت‌های لازم از بخش غيردولتی | | |

**مستندات شاخص:** [ماده 22 قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2022قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آیین نامه اجرایی آن([تصویب‌نامه شماره 163464/ت45020ک مورخ 22/7/1389 کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\163464.pdf) **)**

**جدول شماره 1) جدول** [**تهیه و اجرای برنامه ظرفیت­سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی­ها**](#یک)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **فعالیت یا اقدام انجام شده** | **ذینفعان/مخاطبان** | **نتایج حاصل** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (20 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیر شاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | میزان اجرای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه عملياتی سه ساله** | **15** |
| 2 | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها شامل نتایج جدول شماره 2 | | **کمی** | **5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده | | |

**جدول شماره 2) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **فعالیت‌های واگذارشده** | | | | | | **نتایج حاصل از واگذاری** | | | | | | | **کیفیت خدمات بعد از واگذاری**  **(بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)** | **توضیحات** |
| **عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی** | **واگذار شده** | **نسبت فعالیت واگذارشده به کل** | **روش واگذاری** | | | **هزینه های کاهش یافته**  **(ریال)** | **تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته** | **تعداد پست سازمانی کاهش یافته** | **تعداد نیروی انسانی کاهش‌یافته** | **تعداد واحد سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده** | **تعداد پست سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده** | **تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده** |
| **خرید خدمت** | **مشارکت** | **واگذاری مدیریت** |
| 1 | **فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی** | **بلی/خیر** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ....... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**مستند شاخص:** [مواد 9، 10، 11، 13، 14، 15 و 24 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد9و10و11.docx) و آيين‌نامه اجرايي ماده 24([شماره 231378/ت43908ك تاريخ 21/11/1388 تصويب‌نامه هيأت وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\231378.pdf)) و اصلاحيه آن([شماره 176420/ت44852ك تاريخ 8/8/1389)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\176420.doc)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص چهارم-](#یک)** [**[اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی](#یک)**](#اجرایضوابطاصلاحساختار) **[(20 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | اجرای بخشنامه ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی | | رعایت نسبت 25% واحدهای عمومی به کل | **20** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| تعداد کل واحدهای سازمانی | | |  | |
| تعداد واحدهای سازمانی عمومی | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | نمودار سازمانی ابلاغی منتج از رعایت نسبت و یا مکاتبات انجام شده | | |

**مستندات شاخص**: ضوابط ساماندهی واحدهای عمومی[(بخشنامه شماره 643356 تاریخ6/5/1395 سازمان)](E:\\1395\\شاخصهای عمومی 95\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\48891.pdf)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص پنجم- کاهش تعداد پست های مدیریتی (20 امتیاز)](#یک)** | | | |
| **شماره زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | میزان کاهش پست‌های مدیریتی | **بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای 94 و 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **20** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | |
| تعداد پست­های مدیریتی سال 95 | |  | |
| تعداد پست­های مدیریتی سال 93 | |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص ششم- کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه(25 امتیاز)](#یک)** | | | |
| **شماره زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی | **بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای 94 و 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **25** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | |
| تعداد پست­های سال 95 | |  | |
| تعداد پست­های سال 93 | |  | |

**جدول شماره 3) جدول مقايسه پست‌هاي سازماني قبل و بعد از اصلاح تشكيلات**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **سال 93** | | | **سال 95** | | |
| **تعداد پست‌ها** | | | **تعداد پست‌ها** | | |
| **باتصدي** | **بلاتصدي** | **جمع** | **باتصدي** | **بلاتصدي** | **جمع** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفتم- تهیه و اجرای واگذاری وظایف به مدیریت محلی(شهرداری‌ها و دهیاری‌ها) (10 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | شناسایی وظايف و واحدهاي عملياتي قابل واگذاری به مديريت محلي(شهرداري‌ها و دهياري‌ها) | | کامل/ناقص/ احصاء نشده | **5** |
|  | واگذاري وظايف و واحدهاي عملياتي به مديريت محلي(شهرداري‌ها و دهياري‌ها) | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه سه ساله دستگاه** | **5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | گزارش مطالعاتي در خصوص تعيين وظايف قابل واگذاري و نحوه واگذاري به مديريت محلي و گزارش اقدامات انجام شده | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هشتم- واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی (30 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیرشاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | شناسایی وظايف و اختيارات قابل واگذاري به سطوح استاني | | **کامل/ناقص/احصاء نشده** | **5** |
| 2 | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی، شهرستانی و منطقه‌ای | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پايان سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **15** |
| 3 | تعداد واحدهای و پست های کاهش یافته ناشی از واگذاری در حوزه ستاد | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | فهرست کامل وظايف و اختيارات قابل واگذاري به استان ها و همچنين گزارش واگذاريها | | |

**مستندات شاخص:** تصویب نامه شماره [75601/ت 51052 ه](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\75609.pdf)ـ تاریخ 11/6/1394 هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی**،** تصویبنامه شماره 75609/ت 51052 هـ تاریخ 11/6/1394 هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی

**جدول شماره 4) جدول فهرست وظايف قابل واگذاری دستگاه به سطوح استانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان کلیه وظايف قابل واگذاری به استان | **ميزان واگذاري يا اعطاي اختيار(درصد)** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص نهم- برنامه مهندسی اصلاح ساختار دستگاه (25 امتیاز)** | | | | |
| **شماره زيرشاخص** | **عنوان زير شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | تحلیل ساختار دستگاه و دستگاه های زیر مجموعه آن | | **کيفي** | **7** |
| 2 | وضعیت ساختار دستگاه در سایر کشورها | | **کيفي** | **5** |
| 3 | آسیب شناسی | | **کيفي** | **5** |
| 4 | ارائه پیشنهاد های کاربردی و عملیاتی | | **کيفي** | **8** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | تحلیل وضعیت موجود دستگاه و زیر مجموعه های آن | | |

**مستند شاخص:** بند 16 اقتصاد مقاومتی و بندهای 10 و 11و 12 سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص دهم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (20)** | | | |
| **شماره زير شاخص** | **عنوان زير شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی | کمی | **20** |

**مستندات شاخص:** بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختاردستگاههای اجرایی به شماره 833233 تاریخ 17/8/1395.

**تحليل عملكرد محور:**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-** | |

[2-](#دو) [برنامه دولت الكترونيك و هوشمندسازی اداری](#دو)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون دولت الکترونیکی (20 امتیاز)](#دو)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تدوین برنامه اجرایی** | | **بلی/خیر** | **10** |
| 2 | **ارائه شناسنامه خدمات** | | **بلی/خير** | **5** |
| 3 | **ارائه پروژه ها** | | **بلی/خير** | **5** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **ارائه شناسنامه خدمات و پروژه های دستگاه** | | |

**مستندات شاخص:** آيين‌نامه توسعه خدمات الکترونيکی دستگاه‌های اجرايي [(مصوبه شماره 7740/93/206 تاريخ 10/6/1393 شوراي‌عالي اداري)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم**](#دو) | | | | | | | | | | | | | | |
| **ردیف** | **عنوان خدمت** | **الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت** | **[شاخص دوم-اطلاع رسانی الکترونیکی[[2]](#footnote-2)](#دو)**  **[(10 امتیاز)](#دو)** | **[شاخص سوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)(30 امتیاز)](#دو)** | | | **[شاخص چهارم- فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی( 20 امتیاز)](#دو)** | **[شاخص پنجم- به اشتراک گذاری پایگاههای اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی ( 30 امتیاز)](#دو)** | | | | **[شاخص ششم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری ( 20 امتیاز)](#دو)** | **خدمت به صدور مجوز منجر می شود یا خیر؟** | |
|  |  |  |  | **درخواست خدمت**  **(10 امتیاز)** | **تولید خدمت**  **(10 امتیاز)** | **ارائه خدمت**  **(10 امتیاز)** | **امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت**  **(20 امتیاز)** | **پایگاه ایجاد شده** | **پایگاه به روز رسانی شده** | **به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی**  **(15 امتیاز)** | **انجام استعلامات الکترونیکی**  **(15 امتیاز)** |  | **صدور مجوز** | **اصلاح مجوز** |
|  |  | الکترونیکی/غیر الکترونیکی | **سنجش بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال 95 برنامه سه ساله دستگاه** | | | | | | | | | |  |  |
|  |  |  | **بلی /خیر** | بلی/خیرعدم مصداق | بلی/خیرعدم مصداق | بلی/خیرعدم مصداق | بلی/خیرعدم مصداق | **بلی/خیر** | **بلی/خیر** | بلی/خیرعدم مصداق | بلی /خیر/عدم مصداق | بلی/خیر/عدم مصداق | بلی /خیر | بلی /خیر |
| **1** | خدمت 1 | .... | **....** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** | خدمت 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول شماره 5) فهرست پایگاه هاي اطلاعاتي مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان پایگاه اطلاعات‌اختصاصي ملی یا استانی | نام دستگاه یا دستگاه هایی که از پایگاه اطلاعاتی مااستفاده می کنند | نام پایگاه اطلاعاتی و دستگاه هایی که ما از پایگاه اطلاعاتی آنها استفاده می کنیم | |
| **دستگاه** | **پایگاه اطلاعاتی** |
|  |  |  |  | |

**مستندات شاخص اول و دوم:** [ماده 37 و 40 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد37و38و40قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، آيين‌نامه اجرايی ماده (40) قانون مديريت خدمات کشوری[(تصويب‌نامه شماره 81839/ت44294ک تاريخ 19/4/1390)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\81839.pdf) [مصوبه شماره 722/13.ط تاريخ 22/4/1381 شوراي‌عالي اداري و آيين‌نامه توسعه خدمات الکترونيکی دستگاه‌های اجرايي ([مصوبه شماره 7740/93/206 تاريخ 10/6/1393 شوراي‌عالي اداري)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

**مستندات شاخص سوم:** [ماده 9 مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

**مستندات شاخص چهارم**: [ماده 37 و 40 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد37و38و40قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، آيين‌نامه اجرايی ماده (40) قانون مديريت خدمات کشوری[(تصويب‌نامه شماره 81839/ت44294ک تاريخ 19/4/1390)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\81839.pdf) مصوبه شماره 722/13.ط تاريخ 22/4/1381 شوراي‌عالي اداري و آيين‌نامه توسعه خدمات الکترونيکی دستگاه‌های اجرايي ([مصوبه شماره 7740/93/206 تاريخ 10/6/1393 شوراي‌عالي اداري)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf) [مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات یه شماره 145/200 تاریخ 11/6/1393)، شیوه نامه انتقال حسابهای دولتی موضوع ماده 94 قانون برنامه پنجم توسعه(بخشنامه شماره 145948 دفتر معاون اول)](E:\\1395\\شاخصهای عمومی 95\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\145948.tif)

**مستندات شاخص پنجم:** [ماده 38 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2038%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه ايجاد و بهره‌برداري از دفاتر پيشخوان خدمات دولت و بخش عمومي غيردولتي[(تصميم‌نامه شماره 61116/42401 تاريخ 18/3/1389](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\61116.doc) وزيران عضو كارگروه توسعه حمل‌و‌نقل عمومي و مديريت مصرف سوخت) و [ماده 14 مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

| [**شاخص هفتم-** **استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (25 امتیاز)**](#دو) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **الف- ظاهرتارنما( 5 امتیاز)** | | | |
| **1** | **درج پرچم جمهوری اسلامی ایران** | **بلی/خیر** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 2 | وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 3 | **ذکر نام و آرم دستگاه** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 4 | **تعریف دامنه ‌تارنما طبق دستورالعمل** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 5 | **قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 6 | **تجهیز کلیه صفحات ‌تارنما به فرابرچسب** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 7 | **امکان جستجوی ‌تارنما در موتورهای جستجو** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 8 | **امکان جستجوی محتویات ‌تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 9 | **لینک دستگاه‌های مرتبط** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| **ب-طراحی تارنما/درگاه( 5 امتیاز)** | | | |
| 10 | **قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 11 | **ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 12 | **‌نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 13 | **‌ در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 14 | **قابل استفاده بودن ‌تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 15 | **امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 16 | **استفاده از جایگزین‌های متنی براي هر محتوای بدون متن** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 17 | **استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 18 | **ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| **ج) محتویات تارنما/درگاه(10 امتیاز)** | | | |
| 19 | **قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 20 | **قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 21 | **درج تاریخ آخرین به‌روز‌رسانی در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 22 | **درج بخش پرسش‌های متداول در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 23 | **آرشیو اخبار** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 24 | **درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 25 | **درج لیست دفاتر پیشخوان بهمراه آدرس آنها(ویژه دستگاههایی که خدمات خود را به دفاتر پیشخوان ارائه داده اند)** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 26 | **درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 27 | **امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت های رایج (pdf و غیره) از فرم‌های مورد عمل و مستندات موجود در تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 28 | **تالار بحث و گفتگو در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 29 | **بخش نظرسنجی در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 30 | **شمارشگر بازدیدکنندگان در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 31 | **قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 32 | **آگهی های مناقصات و مزایده ها** | **بلی/خير** | **0.5 (نیم امتیاز)** |
| 33 | **به روز بودن اخبار** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 34 | **به روز بودن اطلاعات موجود** | **بلی/خير** | **1.5 (یک و نیم امتیاز)** |
| 35 | **دسته‌بندی خدمات دستگاه بطور مناسب** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 36 | **امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 37 | **ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| **د ) طراحی بر اساس نیاز کاربر( 5امتیاز)** | | | |
| 38 | **ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر 5 فیلد** | **بلی/خير** | **0.9 (نه دهم امتیاز)** |
| 39 | **ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت دهم امتیاز)** |
| 40 | **امکان شخصی‌سازی** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت دهم امتیاز)** |
| 41 | **قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت دهم امتیاز)** |
| 42 | **درج زمان‌های خروج از دسترس در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت دهم امتیاز)** |

**مستندات شاخص هفتم:** [ماده 37 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2037قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) ماده 7 و 19 [مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf) و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب‌سايت)های دستگاه‌های اجرايی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع [بخشنامه شماره 145100 تاریخ 20/11/1393 سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\145100.tif)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص هشتم-** **به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)(15 امتیاز)**](#دو) | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه** | **امتیاز این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت داده می شود** | **15** |

**مستندات شاخص:** [آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصويبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت۴۶۸۴۹ك مورخ ۲۱/۸/۹۰ هيأت وزيران)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\165389.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص نهم-** **آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (20 امتیاز)**](#دو) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **برگزاری دوره برای مدیران دستگاه** | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه سه ساله دستگاه** | **7** |
| **2** | **برگزاری دوره برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات** | | **6** |
| **3** | **برگزاری دوره برای سایر کارکنان دستگاه** | | **7** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **ارائه عناوین دوره های برگزار شده به تفکیک مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات و سایر کارکنان** | | |

**مستندات شاخص:** آيين‌نامه توسعه خدمات الکترونيکی دستگاه‌های اجرايي ([مصوبه شماره 7740/93/206 تاريخ 10/6/1393 شوراي‌عالي اداري)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf) و بخشنامه دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات موضوع [بخشنامه شماره 145099 تاریخ 20/11/1393 سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\145099.tif)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دهم-](#دو)****[ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)(15 امتیاز)](#دو)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **15** |
| **مستندات شاخص** | | **دستگاههای اجرایی موظف به درج کد رهگیری اخذ شده از سامانه ساداو همچنین الحاق تصویر اطلاعات وارد شده در سامانه مذکور می باشند.** | | |

**مستندات شاخص**[**:** ماده 39 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2039.docx) [مصوبه شماره 7539/206 تاریخ 1/4/1391 شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره 1880/91/206 تاریخ 28/1/1391](E:\\1395\\شاخصهای عمومی 95\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\1880.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص یازدهم-](#دو)****[اصلاح فرايندهاي اختصاصي و مشترك مورد عمل (35 امتیاز)](#دو)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تعیین خدمات منتخب برای بهبود** | | **بلی/خیر** | **1** |
| **2** | **احصا و مستندسازی گردش کار و فرآیند منتج به خدمات منتخب مطابق دستورالعمل** | | **بلی/خیر** | **3** |
| **3** | **تعیین تیم های بهبود مرتبط با هر خدمت** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **4** | **گذراندن پودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرآیندها و روش های انجام کار" از سوی تیم های بهبود** | | **بلی/خیر** | **1** |
| **5** | **انتخاب و تعیین مربی یا مربیان واجد صلاحیت ارتقا شایستگی های رفتاری تیم های بهبود شامل شایستگی‌های**  **" کارتیمی"، " مشتری گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق گرایی و عملگرایی"، " تفکر سیستمی و گستردگی تفکر" و " تفکر خلاق و سد شکن"** | | **بلی/خیر** | **1** |
| **6** | **برگزاری جلسات منظم به منظور شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه‌حل¬های اجرایی برای برطرف نمودن آنها** | | **بلی/خیر** | **3** |
| **7** | **تهیه برنامه‌های عملیاتی مدون و جداگانه شامل فعالیت های اجرایی، برنامه زمانی، متولیان اجرا و .. برای بهبود هر یک از خدمات منتخب و اخذ تاییدیه کارگروه توسعه خدمات الکترونیک** | | **بلی/خیر** | **5** |
| **8** | **اجرایی نمودن هدف برنامه عملیاتی تا پایان سال 1395و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی** | | **بر اساس مجموع اهداف تا پایان سال 95 برنامه سه ساله دستگاه** | **17** |
| **9** | **ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **گزارش اقدامات انجام شده** | | |

**مستندات شاخص:** [مواد 36 و 37 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2036%20و%2037قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [مصوبه شماره253/14 تاريخ 6/9/1378 شوراي عالي‌اداري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\253.doc) موضوع اصلاح سيستم‌ها و روش‌هاي انجام كار، [مصوبه شماره 18540/13.ط تاريخ 10/2/1381 شوراي‌عالي اداري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\18540.doc) موضوع طرح‏تكريم مردم‏و‏جلب‏رضايت‏ارباب‏رجوع‏در‏نظام اداري و و دستورالعمل اجرايي ماده 36 ق.م.خ.ك[(بخشنامه شماره 141152/200 تاريخ 17/12/1388 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رييس‌جمهور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\141152.pdf))، [بخشنامه شماره 137047 تاريخ 7/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزی کشور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\137047.tif) موضوع دستورالعمل اصلاح فرايندها و روش‌های انجام کار

**توجه:** تعيين درصد امتيازات مستندسازي، بازنگري، اصلاح و مكانيزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هريك از فعاليت هاي فوق از كل روش هاي شناسايي شده به شرط انجام بازبيني واصلاح در هر سه سال يك‌بار محاسبه مي‌گردد.

**تحليل عملكرد محور:**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط قوت:**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-** | |

[**3-** **برنامه مديريت سرمايه انسانی**](#سه)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص اول-****تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی (15 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **ارائه سند نیروی انسانی و کیفیت برنامه تدوین شده** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **15** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارسال سند برنامه نیروی انسانی دستگاه به تفکیک دو بخش ستادی و عملیاتی و در افق زمانی 3 ساله با رعایت الزامات قانونی به سازمان اداری و استخدامی کشور برای تأیید | | |

**مستندات شاخص:** دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع [مصوبه شماره 172556/206 تاریخ 26/12/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\172556.pdf) و [بخشنامه شماره 173707 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.](E:\\1395\\شاخصهای عمومی 95\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\173707.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص دوم****- افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان (10 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **افزایش نسبت کارکنان دارای مدارک تحصيلی لیسانس و بالاتر به کل نيروی انسانی مطابق هدف گذاری برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری** | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **10** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| **تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال 95** | | |  | |
| **تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال 95** | | |  | |
| **تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال 94** | | |  | |
| **تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال 94** | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده | | |

**مستندات شاخص:** [تصویب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\127675.pdf) هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص سوم-** **رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی ( 15 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **جذب و استخدام نیروی انسانی جدید با مجوز سازمان** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **5** |
| **2** | **جذب نیروی انسانی از طریق آزمون فراگیر** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | **- در صورت هرگونه استخدام در دستگاه اجرایی، ضروری است مستندات لازم ارایه شود.** | | |

**مستندات شاخص:** [مواد 42، 44 و 51 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد42و44و51%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [ماده 8 تصویب نامه 9757/93/200 مورخ 19/7/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\9757.pdf) شورای توسعه مدیریت با عنوان دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد، و [بخشنامه شماره 13598/92/200 تاريخ 1/8/1392 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انسانی رييس جمهور.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\13598.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص چهارم-** **انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران (20 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **دریافت شماره مستخدم برای کارکنان پیمانی و رسمی در بستر سامانه** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **6** |
| **2** | **دریافت شماره شناسه برای کارکنان قراردادی در بستر سامانه** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **6** |
| **3** | **تبادل فرم موافقت نامه هزینه ای (فرم شماره 6)** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/ خوب/متوسط/ضعیف** | **8** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه مدارک مثبته دال بر صحت انجام شاخص | | |

**مستند شاخص:** بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداري به [شماره 60002/200 تاريخ 23/11/1389،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\60002.pdf) بخشنامه معاون اول رييس‌جمهور به [شماره 84492/154 تاريخ 22/4/1390،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\84492.pdf) بخشنامه معاونت برنامه‌ريزي و نظارت راهبردي رييس‌جمهور به [شماره 56859/30 تاريخ 22/6/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\56859.pdf)، بخشنامه‌هاي [شماره 15645/90/200 تاريخ 9/7/1390،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\15645.pdf) [شماره 16805/90/200 تاريخ 17/7/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\16805.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص پنجم-** **رعایت سقف تبصره ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری (25 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده در تبصره ذیل ماده 32** | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای 94 و 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **25** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| **تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال 95** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف ذیل تبصره ماده 32 سال 95** | | |  | |
| **تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال 93** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف ذیل تبصره ماده 32 سال 93** | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده | | |

**مستند شاخص:** [تبصره ذیل ماده (32) قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2032.docx) و [بخشنامه شماره 13598/92/200 تاريخ 1/8/1392](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\13598.pdf) معاونت توسعه مديريت و سرمايه انسانی رييس جمهور و ماده 10 دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع [مصوبه شماره 172556/206 تاریخ 26/12/1393 شورای عالی اداری.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\172556.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص ششم- کاهش کارکنان رسمی و پیمانی (25 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **کاهش کارکنان رسمی و پیمانی** | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **25** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| **تعداد كارمندان رسمی و پیمانی سال95** | | |  | |
| **تعداد كارمندان رسمی و پیمانی سال94** | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده | | |

**مستندات شاخص:** [تصویب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\127675.pdf) هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفتم- ساماندهی نیروی انسانی(10 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **جابجایی کارکنان مازاد** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف** | **5** |
| 2 | **انتقال نیروی انسانی به تبع واگذاری فعالیت­ها به بخش غیر دولتی** | | **عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف** | **5** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| 1 | **تعداد كارمندانی که در سال 95 مازاد تشخیص داده شده و جابجا شده اند** | |  | |
| 2 | **تعداد كارمندانی که در سال 95 به تبع واگذاری فعالیت­ها به بخش غیر دولتی انتقال یافته اند** | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه گزارش وضعیت جابجایی کارکنان مازاد و انتقال های انجام شده | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص هشتم-** **ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری (10 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری** | | **کامل.ناقص/انجام نشده** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | ارایه فهرست فعالیت های پشتیبانی پیمانکاری شده و نمونه قراردادهای منعقد شده | | |

**مستند شاخص:** [ماده (17) قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2017.docx)**،** ماده 19 دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع [مصوبه شماره 172556/206 تاریخ 26/12/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\172556.pdf) و [بخشنامه شماره 173707 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173707.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص نهم- بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه ( 10 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **انجام اصلاحات لازم در شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه(تطبیق عناوین مشاغل با عناوین جدید)** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **2** | **ارایه پیشنهادهای اصلاح شرایط تصدی مشاغل اختصاصی به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در مهلت مقرر** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **3** | **ابلاغ شرایط تصدی مشاغل اختصاصی بازنگری شده** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| **4** | **اجرای شرایط تصدی مشاغل اختصاصی ابلاغ شده در دستگاه** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * ارسال مدارک و مستندات مربوط به انجام اصلاح، بازنگری، ابلاغ و اجرای شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه. | | |

**مستند شاخص:** [ماده (70) قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2070.docx)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص چهاردهم -** **سیاست‌گذاری، نیازسنجی و برنامه ریزی آموزشی (24 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص اول- تعیین و تدوین سیاست ها و مأموریت ها آموزش نیروی انسانی(2 امتیاز)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تدوین اهداف و راهبردهای آموزش کارکنان دستگاه** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **زیر شاخص دوم- نیازسنجی و استاندارد نمودن آموزش های مشاغل اختصاصی(12 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **نیازسنجی و طراحی آموزش های مورد نیاز مشاغل اختصاصی دستگاه مبتنی بر تحلیل سازمان، شغل، ... و مصوب نمودن آن** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **8** |
| **2** | **تهیه شناسنامه آموزشی به تفکیک شغل و شاغل ، تشکیل بانک اطلاعات مکانیزه آموزشی و (مبتنی بر نیازسنجی فردی) و توزیع دوره های آموزشی بر اساس رتبه های شغلی** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **4** |
| **زیر شاخص سوم- تهیه و تصویب برنامه­های آموزشی سالانه کارکنان دستگاه (10 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **تهیه برنامه آموزشی سالانه مبتنی بر نیازهای تعیین شده در شناسنامه آموزشی شاغلین و اولویت های سالانه دستگاه** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **5** |
| **2** | **مشخص نمودن قلمرو جغرافیایی اجرای دوره ها به صورت ملی، ستادی و استانی** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **1** |
| **3** | **مشخص نمودن سهمیه واحدهای استانی و اعلام به دستگاه استانی و واحدهای استانی سازمان** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **9** | **مصوب نمودن برنامه سالانه در کمیته سرمایه انسانی در موعد مقرر** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * **ارائه سند راهبردی آموزش کارمندان دستگاه (سیاست ها، اهداف، راهبردها و...)** * **ارائه نیازها و استانداردهای آموزشی مشاغل(برنامه تفصیلی) به تفکیک مشاغل اختصاصی همراه با ذکر تاریخ شناسایی نیازهای آموزشی** * **ارائه برنامه آموزش سالانه کارمندان دستگاه(برنامه تفصیلی) همراه با صورت جلسه تصویب کمیته سرمایه انسانی و تأیید نماینده سازمان** * **ارائه نمونه شناسنامه آموزشی شغل و شاغل** * **ارائه مستندات مبنی بر اعلام برنامه سالانه کارکنان واحدهای استانی به استان ها و ارسال یک نسخه از این برنامه ها به واحدهای استانی این سازمان جهت نظارت** | | |

**مستند شاخص:** دستور العمل طراحی آموزش­های مشاغل اختصاصی(112058/1803 مورخ 20/6/1381)، [فصل نهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\فصل%20نهم%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن([تصميم‌نامه شماره 2579/ت43916ك تاريخ 10/1/1389 هيأت وزيران)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\2579.pdf) [بخشنامه شماره 1834/200 تاريخ 30/1/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\1834.pdf) موضوع نظام آموزش كارمندان دستگاه‌هاي اجرايي، [بخشنامه شماره 31146/90/200 تاريخ 4/12/1390،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\31146.pdf) [بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\32664.pdf) و [بخشنامه شماره 18819/92/200 تاريخ 14/11/1392](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\18819.tif) شامل( [اصلاحيه نظام آموزش کارمندان و مديران دستگاه‌های اجرايي](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\اصلاحیه%20نظام%20آموزش%20کارمندان%20و%20مدیران%20دستگاه%20های%20اجرایی.pdf)، [پيوست شماره يک](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%201.pdf)، [پيوست شماره دو](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%202.pdf) و [پيوست شماره سه](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%203.pdf))**،** بخشنامه شماره 83078 مورخ 14/5/1394.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص** **پانزدهم**– [**برگزاری و ارزشیابی دوره­های آموزشی مدیران و کارکنان**](#اجراوارزشیابیآموزشی)**(20 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص اول-اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران( 4 امتیاز)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران** | | **ساعت(سرانه آموزشی مدیران 60 ساعت)** | **4** |
| **جدول اطلاعات زیر شاخص 1** | | | | |
| **نفرساعت آموزش مدیران** | | |  | |
| **تعداد مدیران** | | |  | |
| **زیر شاخص دوم- اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش کارکنان( 4 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش کارکنان** | | **ساعت(سرانه آموزشی کارکنان 40 ساعت)** | **4** |
| **جدول اطلاعات زیر شاخص 2** | | | | |
| **نفر ساعت آموزشی کارکنان** | | |  | |
| **تعدادکارکنان** | | |  | |
| **زیر شاخص سوم- ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره ها در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار شغلی و نتایج سازمانی) بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالانه (12 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح 1و2 (واکنش و یادگیری)** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **8** |
| **2** | **بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح 3و4 ( رفتار شغلی و نتایج سازمانی)** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **4** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * **ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده شامل: گزارش مدیریتی از برنامه ریزی و اجرای دوره ها،تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره، منابع آموزشی مورد استفاده (بر حسب مورد) و.....** * **گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی** * **ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط** | | |

**مستند شاخص:** [فصل نهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\فصل%20نهم%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن([تصميم‌نامه شماره 2579/ت43916ك تاريخ 10/1/1389 هيأت وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\2579.pdf))، [بخشنامه شماره 1834/200 تاريخ 30/1/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\1834.pdf) موضوع نظام آموزش كارمندان دستگاه‌هاي اجرايي، [بخشنامه شماره 31146/90/200 تاريخ 4/12/1390،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\31146.pdf) [بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\32664.pdf) و [بخشنامه شماره 18819/92/200 تاريخ 14/11/1392](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\18819.tif) شامل( [اصلاحيه نظام آموزش کارمندان و مديران دستگاه‌های اجرايي](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\اصلاحیه%20نظام%20آموزش%20کارمندان%20و%20مدیران%20دستگاه%20های%20اجرایی.pdf)، [پيوست شماره يک](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%201.pdf)، [پيوست شماره دو](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%202.pdf) و [پيوست شماره سه)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%203.pdf)**،** بخشنامه شماره 83078 مورخ 14/5/1394.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص شانزدهم**– **اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران (10 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تعیین شایستگی‌های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| **2** | **تشکیل بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران و ثبت آنها در سامانه بانک اطلاعات مدیران مستقر در مرکز آموزش مدیریت دولتی** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **3** | **استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **4** | **رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * **شایستگی های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تأییدیه شورا** * **تعداد انتصاب مدیران همراه با تأییدیه شورا یا کمیته سرمایه انسانی به تفکیک مدیران درون و برون سازمانی** * **گزارش مبنی بر تشکیل بانک اطلاعات مدیران و ثبت آنها در سامانه بانک اطلاعات مدیران مستقر در مرکز آموزش مدیریت دولتی** | | |

**مستند شاخص:** [فصل هشتم قانون مديريت خدمات کشوری،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\فصل%20هشتم.docx) [مصوبه شماره 6643/206 تاريخ 23/3/1390شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\6643.pdf) و [مصوبه شماره 42472/91/206 تاریخ 15/11/1391 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\42472.pdf) و [بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390(](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\32664.pdf)موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفدهم](#سه)**[–](#سه) **[مشارکت دستگاهها در اجرای طرح تربیت مدیران(مرحله اول) (6 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **معرفی افراد بر اساس سهمیه تخصیص داده شده** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **2** |
| **2** | **معرفی افراد پذیرفته شده برای شرکت در برنامه های آموزشی** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **4** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * **ارائه گزارش مبنی بر معرفی افراد برای برنامه ارزیابی شایستگی و برنامه های آموزشی**   **« دستگاه های که مشمول طرح تربیت مدیران(مرحل اول) بوده اند در این شاخص ارزیابی خواهند شد و برای سایر دستگاه ها عدم مصداق دارد.»** | | |

**مستند شاخص:** [فصل هشتم قانون مديريت خدمات کشوری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\فصل%20هشتم.docx)، [مصوبه شماره 6643/206 تاريخ 23/3/1390شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\6643.pdf) و [مصوبه شماره 42472/91/206 تاریخ 15/11/1391 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\42472.pdf) [بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390(](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\32664.pdf)موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران) و [مصوبه شماره 11851/93/206 تاریخ 5/9/1393 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\11851.pdf) موضوع برنامه آموزش و تربیت مدیران

**تحليل عملكرد محور:**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط قوت:**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-** | |

[4- برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی](#چهار)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- اجرای حسابداری تعهدی(30 امتیاز)](#چهار)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **ارسال گزارش بدهی ها در مهلت مقرر به وزارت اقتصاد و دارایی** | | **امتیاز این شاخص توسط وزارت اقتصاد و دارایی ارزیابی می شود** | **8** |
| 2 | **شناسایی دارایی ها مطابق شیوه نامه مربوطه** | | **7** |
| 3 | **ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت اقتصاد و دارایی** | | **15** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | * تکمیل فرمهای مندرج در بخشنامه شماره 90058/57 تاریخ 19/5/1394 و ارائه آن به اداره کل مدیریت بدهی ها و تعهدات عمومی دولت * تکمیل بانک اطلاعات اموال دستگاههای اجرایی موضوع بند ج تبصره 5 قانون بودجه سال 1395 و دستورالعمل های پیوست و ارائه آن به اداره کل اموال دولتی و اوراق بهادار * تکمیل صورتهای مالی مطابق دستورالعمل پیوست و ارائه آن به اداره کل هماهنگی و تلفیق حسابها و روشهای حسابداری | | |

**مستندات شاخص:** [بند 1ماده 26 قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت(2)، آیین نامه اجرایی تبصره بند 1 ماده 26 قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت(2) مصوب هيئت وزيران به شماره 15199/ت 52534هـ مورخ 12/2/1395، ابلاغيه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره 14400/54 مورخ 1/2/1395، ماده 1 قانون رفع موانع توليد رقابت پذير و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرايی آن موضوع تصويب نامه شماره 61240/ت52230هـ مورخ 17/5/1395 هيئت وزيران.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\شاخص%20اجرای%20حسابداری%20تعهدی%20برای%20سال%2095%20ملی%20و%20استانی.tif)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص دوم- استانداردسازی خدمات دستگاه(20 امتیاز)**](#چهار) | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **انتخاب خدمات دستگاه جهت استانداردسازی** | | **انجام شده/انجام نشده** | **5** |
| 2 | **تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | **10** |
| 3 | **تطبیق خدمات ارایه شده به گیرندگان خدمت با استانداردهای تدوین شده** | | **درصد تحقق هدف سال 94 برنامه سه ساله دستگاه** | **5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | گزارش کنترل خدمات دستگاه با استانداردهای تدوین شده | | |

**مستندات شاخص[:](C:\\Users\\yeganeh.s\\Documents\\My Received Files\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\ماده 27 و 90 قانون مديريت خدمات كشوري.doc)** [ماده 27 قانون مديريت خدمات كشوري](C:\\Users\\yeganeh.s\\Documents\\My Received Files\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\ماده 27 و 90 قانون مديريت خدمات كشوري.doc)

**تحليل عملكرد محور:**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط قوت:**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-** | |

**[5-](#پنج)** [برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری](#پنج)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص اول-****اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری(60 امتیاز)**](#پنج) | | | | |
| **زیر شاخص اول- تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم(9 امتیاز)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و فعالیت منظم و مستمر آن** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 2 | **برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 3 | **اجرای عملی مصوبات کمیته** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **4** |
| **زیر شاخص دوم- انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسین ماده 91 و 92(18 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسین مطابق دستورالعمل اجرایی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 2 | **تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 3 | **اجرای بازرسی های موردی و ارائه گزارش های بازرسی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 4 | **برگزاری آموزش های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان)** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 5 | **ارزیابی و تعیین میزان اثر بخشی دوره های آموزشی بر گزار شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 6 | **ارایه گزارش شش ماهه** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| **زیر شاخص سوم- بررسی و شناسایی گلوگاههای فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (21 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **شناسایی و احصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آن ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **5** |
| 2 | **ارائه پروپوزال برای هریک از نقاط آسیب پذیر جهت بهبود واصلاح** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **4** |
| 3 | **برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **4** |
| 4 | **بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه ها ی اولویت بندی شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **8** |
| **زیر شاخص چهارم- ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (12 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت وکاهش فساد اداری** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 2 | **اجرای برنامه های تدوین شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 3 | **ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 4 | **تعیین میزان موفقیت دستگاه در کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری(سال پایه)** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | ارسال اسامی اعضای کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و کارگروه پيشگيري و مبارزه با رشوه دستگاه و صورتجلسات مربوط به آن و سایر مستندات مربوط به جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری. | | |

**مستند شاخص:** [بند 24 سياست‌هاي كلي نظام اداري ابلاغي از سوي مقام معظم رهبري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\بند%2024%20سیاستهای%20کلی%20نظام%20اداری.docx)، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد91و%2092%20و93قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) دستورالعمل اجرایی مواد 91 و 92 قانون مدیریت خدمات کشوری[(بخشنامه شماره 173706 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173706.pdf)، [قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\قانون%20ارتقاء%20سلامت%20نظام%20اداری%20و%20مقابله%20با%20فساد.pdf)، آيين‌نامه اجرايي ماده 26 قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد([تصويب‌نامه شماره 45146/ت50080هـ تاريخ 24/4/1393 هيأت وزيران)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\45146.pdf) برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد([مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\37995.doc) آيين‌نامه پيش‌گيري و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرايي([مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\73377.doc) [تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\77683.doc)، آيين نامه پيشگيری و مقابله نظام‌مند و پايدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجريه([مصوبه شماره 192087/ت50328هـ مورخ 28/12/1392 هیات وزیران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\192087.docx))، [نامه شماره 4349/93/200 مورخ 3/4/1393 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انسانی رئيس جمهور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4349.pdf) و [بخشنامه شماره 13472/93/200 تاريخ 7/10/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\13472.pdf) موضوع ساماندهی کميته‌های تخصصی مرتبط با مسايل مديريتی و اداری.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم (40 امتياز)](#پنج)** | | | | | |
| **زیر شاخص اول- بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم(ماده 5و6و7 مصوبه)(8 امتیاز)** | | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | | **گزاره سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | **احصاء و اصلاح 15% از کل فرایندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **احصاء و صلاح 15% از فرایندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **3** | **الکترونیکی نمودن 10% از کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 4 |
| [**زیر شاخص دوم- تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده4 مصوبه)**‌](javascript:__doPostBack('ctl00$ContentPlaceHolder1$RadPanelBar1$i1$i0$rgTableExpert$ctl00$ctl02$ctl01$ctl04',''))(2 امتیاز) | | | **به روزرسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان** | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع(‌ماده 4 مصوبه)( 4 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 1 |
| **2** | **تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **3** | **به روز رسانی ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه و ابلاغ به واحدهای اجرایی** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 1 |
| **زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع(ماده 1و2و3مصوبه)( 4 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **مستندسازی نحوه ارایه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع"** | **مشتمل بر موارد زیر:**  **-نوع‌ خدمات‌ قابل‌ ارائه‌ به‌ ارباب‌رجوع‌**  **ـ مقررات‌ مورد عمل‌ و مراحل‌ انجام‌ كار**  **ـ مدت‌زمان‌ انجام‌ كار**  **ـ مدارك‌ مورد نياز و فرم‌هاي‌ مورد عمل‌**  **ـ عنوان‌ واحد، محل‌ استقرار، تعيين‌ اوقات‌ مراجعه، ، نام‌ و شرح وظایف متصدی انجام کار‌**  **ـ نوع‌ فن‌آوري‌ مورد استفاده‌** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **اطلاع رسانی نحوه ارایه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل** | **از طرق زیر :**  **- نصب تابلوی راهنما در مبادی وروردی و در معرض دید مراجعین**  **-ایجاد و راه اندازی صفحه الکترونیکی "راهنمای ارباب رجوع" در پورتال رسمی دستگاه**  **-ایجاد و ارائه نرم افزار های الکترونیکی (‌نظیر برنامه های کاربردی قابل نصب بر روی تلفن همراه)**  **-ایجاد و راه اندازی سامانه پیگیری فرایند انجام کار در قالب پیام کوتاه** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **زیر شاخص پنجم-آموزش(ماده 7 مصوبه)(4 امتیاز)** | | [**دوره**](javascript:__doPostBack('ctl00$ContentPlaceHolder1$RadPanelBar1$i1$i0$rgTableExpert$ctl00$ctl02$ctl01$ctl00','')) **های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع و موارد مرتبط** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 4 |
| **زیر شاخص ششم-** **نظر سنجی(ماده 8 مصوبه) ( 6 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **به روزرسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 4 |
| **زیر شاخص هفتم-** **نظارت و بازرسی(ماده 10 و11 مصوبه) ( 6 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست های بازرسی** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 4 |
| **زیر شاخص هشتم-** **تشویق و تنبیه (ماده 12 مصوبه) ( 6 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **به روز رسانی و رصد اجرای دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی وشکایات ارباب رجوع** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 4 |

**مستند شاخص:** [مواد 25، 26 و 27 و 90 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده25،26،27%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي تبصره يك ماده 25 قانون مدیریت خدمات کشوری([تصويب‌نامه شماره 231430/ت43914ك تاريخ 21/11/1388 هيأت وزيران)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\231430.doc) آيين‌نامه اجرايي ماده 90 قانون مديريت خدمات كشوري([تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\77683.doc))، دستورالعمل اجرایی مواد 91 و 92 قانون مدیریت خدمات کشوری[(بخشنامه شماره 173706 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173706.pdf)، [مصوبه شماره 18540/13.ط تاريخ 10/12/1381 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\18540.doc) موضوع طرح تکريم مردم و جلب رضايت ارباب رجوع در نظام اداری، [مصوبه شماره 221320/1901 تاريخ 26/11/1382 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\221320.doc) موضوع دستورالعمل نحوه تشويق و تنبيه کارکنان و بخشنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به شماره 5697/93/200 تاریخ 24/4/1393 معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم- افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری(30 امتیاز)](#پنج)** | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **کامل بودن اعضاء هیأت ها و گروه های تحقیق و انطباق شرایط آنها با موازین قانونی** | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| 2 | **انطباق عملکرد هیأت های تابعه در فرآیند رسیدگی به پرونده ها و اصدار آراء با موازین قانونی** | **خوب/متوسط/ضعیف** | **3** |
| 3 | **کیفیت آرای صادره هیأت ها** | **خوب/متوسط/ضعیف** | **3** |
| 4 | **کاهش زمان رسیدگی به تخلفات اداری** | **خوب/متوسط/ضعیف** | **3** |
| 5 | **تجزیه و تحلیل آراء صادره توسط دفتر هماهنگی(از نظر کمی و کیفی)** | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| 6 | **مکانیزه کردن فرآیند رسیدگی به تخلفات اداری** | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| 7 | **کیفیت ایجاد هماهنگی در عملکرد هیأت ها** | **خوب/متوسط/ضعیف** | **3** |
| 8 | **کیفیت گزارش های ارسالی دفتر هماهنگی به دبیرخانه هیأت عالی نظارت** | **خوب/متوسط/ضعیف** | **3** |
| 9 | **آموزش اعضای هیاتها، گروه های تحقیق و کارکنان** | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |
| 10 | **انجام پژوهشهای کاربردی در جهت بهبود کیفیت رسیدگی به تخلفات اداری و همچنین راه های کاهش تخلفات اداری در دستگاه** | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **3** |

**مستند شاخص:** [قانون رسيدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ 7/9/1372](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\قانون%20رسیدگی%20به%20تخلفات%20اداری.pdf) و آيين نامه اجرايی آن موضوع [مصوبه شماره 26222/ت304/ه مورخ 2/8/1373 هيات وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\26222.pdf). و [نامه شماره 8392/93/205 تاريخ 23/6/1393 دبيرخانه هيأت عالی نظارت](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\8392.pdf)(موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخص‌های ارزيابی عملکرد مسئولين هماهنگی هيأت‌های رسيدگی به تخلفات اداری کارمندان)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص چهارم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (20 امتیاز)](#پنج)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز** | **توسط ستاد اقامه نماز** | **20** |

**مستند شاخص:** [پیام های 21 گانه مقام معظم رهبری،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پيام%20هاي%2021گانه%20حضرت%20اقا%20.pdf) [ماده 104 قانون برنامه چهارم توسعه،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%20104%20برنامه%20چهارم%20توسعه.docx) [تصویب نامه شماره 51867/ت17323هـ تاریخ 30/1/1376 هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره 5154/ت24713هـ تاریخ 2/11/1381،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%201394\آئین%20نامه%20هیأت%20دولت%20درباره%20توسعه%20و%20ترویج%20فرهنگ%20اقامه%20نماز.pdf) [تصویب‌نامه شماره 69443/ت43835هـ تاریخ 20/6/1393 هیأت وزیران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\69443.pdf)، [مصوبه جلسه 566 مورخ 4/5/1381 شورای عالی انقلاب فرهنگی](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%201394\طرح%20جامع%20توسعه%20فرهنگ%20اقامه%20نماز.docx)، [تصویب نامه شماره 116077/ت33324هـ تاریخ 18/9/1385 هیأت وزیران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\116077.docx) و [نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی](E:\\1395\\شاخصهای عمومی 95\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\نظام جامع.pdf)

**توجه:** ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های ارسالی به ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به این معاونت اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

| **[شاخص پنجم- رسيدگي به شكايات مردمی در بستر سامد[[3]](#footnote-3) (10 امتیاز)](#پنج)** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **[زیرشاخص](#پنج)** | **[عنوان زیرشاخص](#پنج)** | **[سقف امتیاز](#پنج)** | **[نحوه سنجش](#پنج)** |
| [1](#پنج) | [درصد شكايات پاسخ داده شده به شكايات دريافتي سال 95](#پنج) | **[2](#پنج)** | [دركليه مواردي كه درصد خواسته شده است اگر درصد وارده كمتر از 30 بود هيچ امتيازي تعلق نمي‌گيرد. درصورتي كه بزرگتر و مساوي 30 و كمتر از 60 باشد نصف امتياز و درصورتي كه بزرگتر و مساوي 60 درصد باشد كل امتياز تعلق مي‌گيرد. در مورد زير شاخص 7 اگر نسبت مربوطه كمتر و مساوي يك باشد امتياز كامل تعلق مي گيرد. بين يك و كمتر مساوي 1.5 نصف امتياز و بالاتر از آن امتيازي تعلق نمي‌گيرد.](#پنج) |
| **[جدول اطلاعات زیر شاخص](#پنج)** | | |
| [تعداد شكايات دريافت شده سال 95](#پنج) | |  |
| [تعداد شكايات رسيدگي شده سال 95](#پنج) | |  |
| [2](#پنج) | [درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دريافتي سال 95](#پنج) | **[1](#پنج)** |
| **[جدول اطلاعات زیر شاخص](#پنج)** | | |
| [تعداد درخواست دریافت شده سال 95](#پنج) | |  |
| [تعداد درخواست پاسخ داده شده سال95](#پنج) | |  |
| [3](#پنج) | [درصدگزارش پاسخ داده شده به گزارش دريافتي سال 95](#پنج) | **[1](#پنج)** |
| **[جدول اطلاعات زیر شاخص](#پنج)** | | |
| [تعداد گزارش دریافت شده سال 95](#پنج) | |  |
| [تعداد گزارش پاسخ داده شده سال 95](#پنج) | |  |
| [4](#پنج) | [درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دريافتي سال 95](#پنج) | **[1](#پنج)** |
| **[جدول اطلاعات زیر شاخص](#پنج)** | | |
| [تعداد انتقاد دریافت شده سال 95](#پنج) | |  |
| [تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال 95](#پنج) | |  |
| [5](#پنج) | [درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دريافتي سال 95](#پنج) | **[1](#پنج)** |
| **[جدول اطلاعات زیر شاخص](#پنج)** | | |
|  | [تعداد پیشنهاد دریافت شده سال 95](#پنج) |  |
|  | **[تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال 95](#پنج)** |  |
| [6](#پنج) | **[درصد پاسخگويي به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به كل موارد[[4]](#footnote-4)) در سال 95](#پنج)** | **[1](#پنج)** |
| [7](#پنج) | **[نسبت شكايات و گزارش به كل‌ موارد دريافتي ‌سال95به ‌‌نسبت‌ شكايات و گزارش ‌به‌ كل موارد دريافتي‌سال94[[5]](#footnote-5)](#پنج)** | **[1](#پنج)** |
| [8](#پنج) | **[متوسط زمان رسیدگی به شکایات[[6]](#footnote-6)](#پنج)** | **[2](#پنج)** | [درصورتي كه ميانگين زمان پاسخگويي كمتر و مساوي 10 روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گيري از موارد ضميمه شده باشد امتياز كامل تعلق مي‌گيرد. بين 10 تا 20 روز نصف امتياز و بالاتر از اين بازه امتيازي تعلق نمي‌گيرد.](#پنج) |

**[مستند شاخص:](#پنج)** [[ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد](#پنج)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\قانون%20ارتقاء%20سلامت%20نظام%20اداری%20و%20مقابله%20با%20فساد.pdf) [و نظامنامه مديريت ارتباطات مردمی در بستر سامد](#پنج)[[(مصوبه شماره 6330/92/206 تاریخ 5/4/1392 شورای عالی اداری)](#پنج)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\6330.pdf)

[1392 شورای عالی اداری](#پنج))**،** [**راهنمای خودارزیابی سامد**](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20نحوه%20خودارزیابی%20شاخص%20سامد.pdf)

| **[شاخص ششم- ارتباطات دولت و مردم در بستر سامد](#پنج)[[[7]](#footnote-7)](#پنج)[(10 امتیاز)](#پنج)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **توسعه سامد به واحدهای تابعه** | | **بلی/خیر** | **1** |
| 2 | **استقرار ميز ارتباطات مردمي متصل به سامد در محل مناسب و قابل دسترس مراجعين** | | **بلی/خیر** | **1** |
| 3 | **اقدام موارد ارجاع شده به كارتابل دستگاه به صورت روزانه** | | **بلی/خیر** | **1** |
| 4 | **ارائه گزارش نظارتي** | | **کامل/ ناقص/انجام نشده** | **2** |
| 5 | **ارائه گزارشات عملكرد سامد** | | **کامل/ ناقص/انجام نشده** | **2** |
| 6 | **درصد رضايت مردم از پاسخگويي دستگاه** | | **درصد** | **1** |
| 7 | **تحليل مشكلات مردم** | **اهم مشكلات مردمي** | **کامل/ ناقص/انجام نشده** | **.5(نيم امتياز)** |
| **تعداد راهكارهاي اجرايي دستگاه جهت رفع مشكلات مردم** | **کامل/ ناقص/انجام نشده** | **.5(نيم امتياز)** |
| **تعداد اقدامات و برنامه‌هاي اجرا شده** | **کامل/ ناقص/انجام نشده** | **1** |

**مستند شاخص:** نظامنامه مديريت ارتباطات مردمی در بستر سامد([مصوبه شماره 6330/92/206 تاریخ 5/4/1392 شورای عالی اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\6330.pdf))**،** [**راهنمای خودارزیابی سامد**](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20نحوه%20خودارزیابی%20شاخص%20سامد.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفتم- مناسب](#شش) سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین(20 امتیاز)** | | | | |
| **زیر شاخص اول-مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان ( 7 امتیاز)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **وجود راه قابل دسترس از ورودی به پارکینگ وخیابان های عمومی و پیاده روها و تمام فضاها، تسهیلات و عناصر قابل دسترس در داخل بنا** | | **توسط سازمان بهزیستی کشور** | **4** |
| 2 | **عرض بازشو کف پوش حداقل 100سانتی متر** | | **3** |
| **زیر شاخص دوم- مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان** | | **رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین** | **توسط سازمان بهزیستی کشور** | **4** |
| **زیر شاخص سوم- مناسب بودن** [**آسانسور**](#شش) **جهت استفاده معلولین و جانبازان** | | **رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین** | **توسط سازمان بهزیستی کشور** | **5** |
| **زیر شاخص چهارم- مناسب بودن** [**سطح**](#شش) **شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان** | | **رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین** | **توسط سازمان بهزیستی کشور** | **4** |

**مستند شاخص:**[راهنمای نحوه ارزيابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولين و جانبازان](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20مناسب%20سازی%20فضاهای%20اداری%20جهت%20استفاده%20معلولین%20و%20جانبازان.docx)

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-**  **-** | |

[**6-برنامه استقرار نظام جامع مديريت عملکرد**](#شش)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان­ها، موسسات و شرکت­های وابسته و واحدهای استانی)](#شش)**[(](#شش)**[20 امتیاز](#شش)**[)](#شش) | | | | |
| **زیر شاخص اول- برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه ( 6 امتیاز)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **ارائه برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری ستاد و کلیه سازمانهای وابسته دستگاه** | | **کیفی** | **3** |
| 2 | **ارائه طرح‌ها و پروژه‌های سال 1395 برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه** | | **کیفی** | **3** |
| **زیر شاخص دوم- شاخص های اختصاصی سال 1395 (7 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **ارائه شاخص­های اختصاصی دستگاه(موضوع بند ب ماده 3 آیین­نامه مواد 81 و 82) مطابق فرم الف راهنمای تنظیم شاخص های اختصاصی با در نظر گرفتن موارد؛ سند برنامه ششم توسعه، سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی و وظایف و ماموریتهای دستگاه** | | **کیفی** | **3** |
| 2 | **ارائه برش­های استانی شاخص های اختصاصی مطابق فرم الف-2 راهنمای تنظیم شاخص های اختصاصی برای کلیه سازمانهای وابسته** | | **کیفی** | **2** |
| 3 | **ارائه شاخص های اختصاصی در زمان بندی مقرر شده** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **زیر شاخص سوم-** [**انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان­ها، موسسات و شرکت­های وابسته و واحدهای استانی)**](#شش)**(7 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **انجام ارزیابی عملکرد ستاد و سازمانهای وابسته بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی ابلاغ شده** | | **کیفی** | **3** |
| 2 | **انجام ارزیابی عملکرد واحدهای استانی دستگاه بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی ابلاغ شده** | | **کیفی** | **2** |
| 3 | **انجام ارزیابی عملکرد در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | برش استانی عمومی و اختصاصی واحدهای استانی دستگاه، فرمهای تکمیل شده الف-1والف- 2 | | |

**مستندات شاخص:** [مواد 81 و 82 و 83 فصل يازدهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد81و82قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه اجرايي آن [(تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4225.pdf))، دستورالعمل اجرايي استقرار نظام مديريت عملكرد موضوع بند«هـ» ماده 3 آيين‌نامه اجرايي مواد 81 و 82 قانون مديريت خدمات كشوري[(بخشنامه شماره 27911/200 تاريخ 28/5/1389)](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\27911.pdf)، مصوبه [شماره 127675/ت50642هـ تاریخ 28/10/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\127675.pdf)هيأت محترم وزیران، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع [تصویب­نامه شماره 560/93/206 تاریخ 20/1/1393](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\naghshe%20rah%20nezam%20edari.pdf) شورای عالی اداری، ماده 3 آيين‌نامه اجرايي مواد 81 و 82 قانون مديريت خدمات كشوري ([به شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389)،](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4225.pdf) [راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی 3 ساله (سال­های 94 تا 96) اصلاح نظام اداری](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای_تنظیم%20برنامه%20سه%20ساله%20اصلاح%20نظام%20اداری%20(1).pdf)، [راهنمای نحوه تنظیم شاخص­های اختصاصی دستگاه­های اجرایی در سال 1394.](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20تنظیم%20شاخص%20های%20اختصاصی.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم-](#شش)** [**[تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب­شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی](#شش)**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلیوآسیبشناسی)**[( 20 امتیاز)](#شش)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی) به منظور بهره‌گيري از نتايج ارزيابي عملكرد سال قبل در برنامه ریزی هاو تصمیم گیری ها و انجام اقدام‌هاي اصلاحي در جهت بهبود عملكرد** | | **کیفی** | **10** |
| 2 | **ارائه لیست پایگاههای اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه حسب مورد** | | **کیفی** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | لیست تمام پایگاههای اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم-](#شش)****[تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه ( 30 امتیاز)](#شش)** | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زيرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تعیین شاخص­های بین المللی ناظر بر مأموریت­های دستگاه اجرایی** | **کیفی** | **10** |
| **2** | **محاسبه عملکرد شاخص در کشور و مقایسه تطبیقی آن با کشورهای منطقه (کشورهای ذکر شده در سند چشم انداز 20 ساله) و جهان** | **کیفی** | **5** |
| **3** | **آسیب شناسی وضعیت ایران در شاخص های گزارش شده (عوامل کلیدی تأثیرگذار در کشور که منجر به تضعیف شاخص مورد استفاده می شوند لیست شوند)** | **کیفی** | **8** |
| **4** | **ارایه استراتژی­های تدوین­شده به منظور رفع موانع بهبود عملکرد شاخص** | **کیفی** | **7** |

**مستندات شاخص:** [راهنمای ارزيابی استراتژيک دستگاه](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20تهیه%20و%20تدوین%20گزارش%20ارزیابی%20استراتژیک%20دستگاه(1).docx)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص چهارم- اجراي دستورالعمل ارزیابی عملكرد کارمندان( 20 امتیاز)](#شش)** | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زيرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران(مدیران کل، مدیران و معاونین) بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی سال 1395و وظایف و ماموریتهای دستگاه** | **کیفی** | **5** |
| **2** | **مکانیزه نمودن فرآیند ارزیابی مدیران وکارکنان** | **کیفی** | **3** |
| **3** | **انجام ارزيابی عملکرد مدیران و کارکنان** | **کیفی** | **5** |
| **4** | **انجام ارزيابی عملکرد مدیران و وکارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی** | **بلی/خیر** | **2** |
| **5** | **تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد دستگاه، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور** | **کیفی** | **5** |

**مستندات شاخص:** دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و ضوابط تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی([موضوع بخشنامه شماره 140521 تاریخ 13/11/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\140521.pdf))

[دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان به شماره 11942/200 تاریخ 22/5/1390](file:///E:\1395\شاخصهای%20عمومی%2095\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\11942.docx)

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |
| --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-**  **-** | |

1. چنانچه برنامه اجرایی مصوب و یا ارایه نشده باشد، سایر زیرشاخص ها امتیازدهی نخواهد شد. [↑](#footnote-ref-1)
2. از قبيل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم‌‍های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات.دستگاههای اجرایی موظف به درج اسناد و مدارک مثبته مربوط به همان دوره ارزیابی به همراه تفاهم نامه های منعقد شده با سازمان اداری و استخدامی کشور در سایت می باشند. [↑](#footnote-ref-2)
3. اطلاعات اين شاخص بايد توسط واحدي كه سامد در آنجا مستقر است تكميل و توسط مدير مربوطه تاييد گردد. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. زمان پاسخگويي به شكايات، مدت زمان از دريافت شكايت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگويي مي‌باشد. براي تعيين ميانگين مدت زمان پاسخگويي بايد نمونه‌اي از شكايات به صورت تصادفي و از ماه‌هاي مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه ها نبايد كمتر از 10 عدد باشد. لازم به ذكر است در صورت فراواني زياد شكايات، حجم نمونه حداقل به اندازه 20% شكايات باشد. [↑](#footnote-ref-6)
7. 1. منظور ميزان همكاري سازمان/ دستگاه با سامد و انعقاد تفاهم نامه همكاري است.
   2. در صورت ارائه گزارش عملكرد نظارت به اداره كل بازرسي، نظارت و ارزيابي عملكرد مركز ارتباطات مردمي امتياز كامل تعلق مي‌گيرد. نمونه گزارش ضميمه شود. (اين سنجه فقط براي سطح ملي است.)
   3. در صورت ارائه گزارش در خصوص موارد مردمي سامد در دستگاه/ سازمان امتياز كامل تعلق مي گيرد. نمونه گزارش ضميمه شود
   4. درصد رضايت مردم از پاسخگويي دستگاه بر اساس فرمهاي نظرسنجي تعيين گردد. نمونه فرم نظرسنجي طراحي شده و گزارش رضايت سنجي ضميمه شود.

   در بخش تحليل مشكلات بايد اهم مشكلات مردمي انعكاس داده شده از طريق سامد در سال 94 ليست شده و اعلام نمايند چه راهكارهايي جهت رفع يا تقليل آنها پيش بيني و چه اقدامات و برنامه‌هايي در صدد رفع آنها انجام شده است [↑](#footnote-ref-7)