| **رديف** | **عنوان شاخص** | | **واحد سنجش** | **هدف کمی** | **سقف امتياز** | **عملکرد** | **امتيازخودارزيابي** | **امتياز نهايي** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | [برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت(160 امتياز)](#برنامهنقشوساختاردولت) | | | | | | | |
| 1/1 | [**واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها**](#واگذاریواحدها) | | درصد |  | 50 |  |  |  |
| 2/1 | [**اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها**](#توانمندسازیبخشغیردولتی) | | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 3/1 | [**میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی**](#واگذاریوظایفواختیاراتبهسطوحاستانی) | | درصد |  | 25 |  |  |  |
| 4/1 | [**تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی**](#تفکیک) | | درصد |  | 15 |  |  |  |
| 5/1 | [**اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی**](#سامانهساختار) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 6/1 | [**پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده 29 قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان ها در شهرستان های کمتر از 70 هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از 30 هزار نفر جمعیت**](#ماده29) | | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 7/1 | [**ارائه پیشنهاد و پیگیری وظایف از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاریها**](#پیشنهاد) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 2 | [برنامه دولت الكترونيك و هوشمندسازی اداری(250 امتياز)](#برنامهدولتالكترونيكوهوشمندسازیاداری) | | | | | | | |
| 1/2 | [**اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی**](#اطلاعرسانیالکترونیکی) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 2/2 | [**الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)**](#ارایهخدماتالکترونیکیبهشهروندان) | | درصد |  | 40 |  |  |  |
| 3/2 | [**الکترونیکی نمودن پرداخت های خدمات دستگاه**](#فراگیرشدنپرداختبهحسابهایدولتی) | | درصد |  | 30 |  |  |  |
| 4/2 | [**به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی**](#بهاشتراکگذاری) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 5/2 | [**توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری**](#پیشخوان) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 6/2 | [**استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه**](#استانداردسازیتارنما) | | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 7/2 | [**به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در دستگاه**](#سمانهتدارکاتالکترونیکی) | | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 8/2 | [**آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات**](#آموزشدولتالکترونیک) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 9/2 | [**ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال(املاک) دستگاههای اجرایی)**](#سادا) | | درصد | 100 | 15 |  |  |  |
| 10/2 | [**اصلاح فرايندهاي اختصاصي و مشترك مورد عمل**](#اصلاحفرآیندها) | | تعداد |  | 40 |  |  |  |
| 3 | [برنامه مدیریت سرمایه انسانی(190 امتياز)](#برنامهمديريتسرمايهانسانی) | | | | | | | |
| 1/3 | **افزایش** [**نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان**](#نسبتکارکنانالیسانسوبالاتر) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 2/3 | [**قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه**](#قانونیبودنجذب) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 3/3 | [**رعایت سقف تبصره ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری**](#رعایتسقفتبصرهماده32) | | درصد |  | 30 |  |  |  |
| 4/3 | [**کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه**](#کاهشمشاغلتصدیوحاکمیتی) | | درصد |  | 20 |  |  |  |
| 5/3 | [**ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری**](#ساماندهیفعالیتهایپشتیبانی) | | درصد | 100 | 10 |  |  |  |
| 6/3 | [**برگزاری دوره­های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی**](#اجراوارزشیابیآموزشی) | | درصد | 100 | 55 |  |  |  |
| 7/3 | [**رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات**](#انتخابوانتصابمدیران) | | درصد | 100 | 35 |  |  |  |
| 4 | | [برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی(60 امتياز)](#برنامهفناوریهایمدیریتی) | | | | | | |
| 1/4 | [**اجرای حسابداری تعهدی**](#حسابداریتعهدی) | | درصد | 100 | 40 |  |  |  |
| 2/4 | [**استانداردسازی خدمات دستگاه**](#استانداردسازیخدمات) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 5 | [برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(170 امتياز)](#برنامهصیانتازحقوقمردموسلامتادا) | | | | | | | |
| 1/5 | [**اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری**](#اجرایبرنامهارتقاسلامت) | | درصد | 100 | 40 |  |  |  |
| 2/5 | [**صیانت از حقوق مردم**](#صیانتازحقوقمردم) | | درصد | 100 | 60 |  |  |  |
| 3/5 | [**استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز**](#استقرارنظامجامعنماز) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 4/5 | [**رسيدگي به شكايات مردمی در بستر سامد**](#شکایات) | | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 5/5 | [**مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان**](#مناسبسازی) | | درصد | 100 | 20 |  |  |  |
| 6 | [برنامه استقرار نظام جامع مديريت عملكرد(170 امتياز)](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) | | | | | | | |
| 1/6 | **[انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه](#انج)** | | درصد | 100 | 100 |  |  |  |
| 2/6 | [**تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و اسیب شناسی**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلی) | | درصد | 100 | 30 |  |  |  |
| 3/6 | [**اجراي دستورالعمل ارزیابی عملكرد کارمندان**](#ارزیابیکارکنان) | | درصد | 100 | 40 |  |  |  |

**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.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (50 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[[1]](#footnote-1) | | **بر اساس تحقق هدف سال 95 برنامه عملياتی سه ساله** | **30** |
| 2 | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها شامل نتایج جدول شماره 2 | | **کمی** | **20** |
| **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**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **فعالیت‌های واگذارشده** | | | | | | **نتایج حاصل از واگذاری** | | | | | | | | **توضیحات** |
| **رديف** | **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** | **کیفیت خدمات بعد از واگذاری(بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)** |
| **خرید خدمت** | **مشارکت** | **واگذاری مدیریت** |
| 1 | **فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی** | **بلی/خیر** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ....... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص دوم-** **اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها (15 امتیاز)**](#یک) | | | | |
| **شماره زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی | | کمی | **15** |
| **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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی (25 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پايان سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **25** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **گزارش اقدامات انجام شده** | | |

**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 اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان وظيفه واگذار شده** | **ميزان اجرا(درصد)** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص چهارم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی [[2]](#footnote-2)(15 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال 1395 برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پايان سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **15** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **گزارش اقدامات انجام شده** | | |

**جدول شماره 5) جدول فهرست وظايف قابل واگذاری دستگاه به سطوح شهرستانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان وظيفه واگذار شده از استان به شهرستان** | **ميزان اجرا(درصد)** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص پنجم- 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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص ششم- پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده 29 قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان ها در شهرستان های کمتر از 70 هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از 30 هزار نفر جمعیت (15 امتياز)[[3]](#footnote-3)** | | | | |
| **شماره زير شاخص** | **عنوان زير شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها | | کمی | **7** |
| 3 | انتقال واحدهای ذیربط به مجتمع | | کمی | **8** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات پيگيری و اقدامات انجام شده و انتقال واحدهای ذيربط به مجتمع** | | |

**مستندات شاخص:** [ماده 29 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2029%20و31و33قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، آيين‌نامه اجرايي ماده 29 ق.م.خ.ك ([شماره262773/ت43911ك تاريخ 27/12/1388)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\262773.pdf)موضوع ضوابط و شاخص‌هاي سازماندهي، طراحي و تنظيم تشكيلات دستگاه‌هاي اجرايي، آيين‌نامه اجرايي بند (ط) ماده 29 ق.م.خ.ك([شماره 4053/ت44195ك تاريخ 14/1/1389)،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4053.pdf) بخشنامه ساختار تشكيلاتي مجتمع‌هاي اداري مستقر در سطح شهرستان و بخش([شماره 41925/200 تاريخ 12/8/1389)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\41925.pdf)،

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص هفتم- ارائه پیشنهاد و پیگیری از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، پستهای مدیریتی و واگذاریها (20 امتياز)** | | | | |
| **شماره زير شاخص** | **عنوان زير شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | تدوین و ارائه پیشنهاد به ستاد ملی دستگاه اجرایی متناسب با اهداف تعیین شده پس از تصویب در کارگروه توسعه مدیریت و پیگیری از شورای راهبری ستاد دستگاه اجرایی به منظور عملیاتی نمودن شاخص های کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاری ها | | کامل/ناقص/انجام نشده | **20** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **پيشنهاد و مکاتبات انجام شده** | | |

**تحليل عملكرد محور:**

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عنوان خدمت** | [**الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت**](#دو) | **[شاخص اول-اطلاع رسانی الکترونیکی](#دو)[[[4]](#footnote-4)](#دو)**  **[(20 امتیاز)](#دو)** | **[شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)](#دو)**  **[(40 امتیاز)](#دو)** | | | **[شاخص سوم- الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه](#دو)**  **[( 30 امتیاز)](#دو)** | **[شاخص چهارم- به اشتراک گذاری پایگاههای اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی ( 20 امتیاز)](#دو)** | | | | **[شاخص پنجم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری](#دو)**  **[( 20 امتیاز](#دو))** | **خدمت به صدور مجوز منجر می شود یا خیر؟** | |
|  |  |  |  | **درخواست خدمت[[5]](#footnote-5)**  **(10 امتیاز)** | **تولید خدمت[[6]](#footnote-6)**  **(15 امتیاز)** | **ارائه خدمت[[7]](#footnote-7)**  **(15 امتیاز)** | **امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت**  **(30 امتیاز)** | **پایگاه ایجاد شده** | **پایگاه به روز رسانی شده** | **به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی**  **(10 امتیاز)** | **انجام استعلامات الکترونیکی**  **( 10 امتیاز)** |  | **صدور مجوز** | **اصلاح مجوز** |
|  |  | **نحوه سنجش: بر اساس درصد تحقق هدف تجمیعی تا پایان سال 95 برنامه سه ساله دستگاه** | | | | | | | | | | | | |
|  |  | الکترونیکی/غیر الکترونیکی | **بلی /خیر** | **بلی /خیر/ عدم مصداق** | **بلی /خیر/ عدم مصداق** | **بلی /خیر/ عدم مصداق** | **بلی /خیر/ عدم مصداق** | **بلی /خیر** | **بلی /خیر** | بلی /خیر/عدم مصداق | بلی /خیر/عدم مصداق | بلی/خیر/عدم مصداق | بلی /خیر | بلی /خیر |
| **1** | خدمت 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** | خدمت2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول شماره 6) 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 ما استفاده 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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%201394\7740.pdf)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

**مستندات شاخص سوم:** [ماده 9 مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شورای عالی اداری](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

**مستندات شاخص چهارم**: [ماده 37 و 40 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf) [مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات یه شماره 145/200 تاریخ 11/6/1393)](C:\\Users\\yeganeh.s\\Documents\\My Received Files\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\145.pdf)

**مستندات شاخص پنجم:** [ماده 38 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\7740.pdf)

| [**شاخص ششم-** **استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (30 امتیاز)**](#دو) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **الف- ظاهرتارنما( 6 امتیاز)** | | | |
| **1** | **درج پرچم جمهوری اسلامی ایران** | **بلی/خیر** | **0.6 (شش دهم 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** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 3 | **ذکر نام و آرم دستگاه** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 4 | **تعریف دامنه ‌تارنما طبق دستورالعمل** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 5 | **قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 6 | **تجهیز کلیه صفحات ‌تارنما به فرابرچسب** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 7 | **امکان جستجوی ‌تارنما در موتورهای جستجو** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 8 | **امکان جستجوی محتویات ‌تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 9 | **لینک دستگاه‌های مرتبط** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| **ب-طراحی تارنما/درگاه( 6 امتیاز)** | | | |
| 10 | **قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 11 | **ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 12 | **‌نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 13 | **‌ در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 14 | **قابل استفاده بودن ‌تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت دهم امتیاز)** |
| 15 | **امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس** | **بلی/خير** | **0.7 (هفت 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(13 امتیاز)** | | | |
| 19 | **قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 20 | **قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 21 | **درج تاریخ آخرین به‌روز‌رسانی در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 22 | **درج بخش پرسش‌های متداول در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 23 | **آرشیو اخبار** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 24 | **درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت دهم امتیاز)** |
| 25 | **درج لیست دفاتر پیشخوان بهمراه آدرس آنها(ویژه دستگاههای که خدمات خود را به پیشخوان ارائه داده اند)** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 26 | **درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم 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** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 28 | **تالار بحث و گفتگو در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 29 | **بخش نظرسنجی در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 30 | **شمارشگر بازدیدکنندگان در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 31 | **قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 32 | **آگهی های مناقصات و مزایده ها** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 33 | **به روز بودن اخبار** | **بلی/خير** | **0.6 (شش دهم امتیاز)** |
| 34 | **به روز بودن اطلاعات موجود** | **بلی/خير** | **1.8 (یک و هشت دهم امتیاز)** |
| 35 | **دسته‌بندی خدمات دستگاه بطور مناسب** | **بلی/خير** | **0.8 (هشت 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( 5 امتیاز)** | | | |
| 38 | **ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر 5 فیلد** | **بلی/خير** | **1** |
| 39 | **ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان** | **بلی/خير** | **1** |
| 40 | **امکان شخصی‌سازی** | **بلی/خير** | **1** |
| 41 | **قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **1** |
| 42 | **درج زمان‌های خروج از دسترس در ‌تارنما** | **بلی/خير** | **1** |

**مستندات شاخص هفتم:** [ماده 37 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\145100.tif)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص هفتم-** **به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در دستگاه (15 امتیاز)**](#دو) | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه** | **کمی** | **15** |

**مستندات شاخص:** [آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصويبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت۴۶۸۴۹ك مورخ ۲۱/۸/۹۰ هيأت وزيران)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\165389.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص هشتم-** **آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (20 امتیاز)**](#دو) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **برگزاری دوره آموزشی برای مدیران دستگاه** | | **درصد تحقق هدف 95 برنامه سه ساله دستگاه** | **7** |
| 2 | **برگزاری دوره آموزشی برای مدیران وکارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات** | | **7** |
| 3 | **برگزاری دوره آموزشی برای سایر کارکنان دستگاه** | | **6** |
| **مستندات مورد نیاز** | | **ارائه لیست 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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\145099.tif)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص نهم-](#دو)****[ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال(املاک) دستگاههای اجرایی) (15 امتیاز)](#دو)** | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال(املاک) دستگاههای اجرایی) | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **15** |

**مستندات شاخص**[**:** ماده 39 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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، مصوبه شماره27679 تاريخ 30/1/1395 شورای عالی اداری.](C:\\Users\\yeganeh.s\\Documents\\My Received Files\\mostanadat shakhesha ostan 1394\\1880.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دهم-](#دو)****[اصلاح فرايندهاي اختصاصي و مشترك مورد عمل (40 امتیاز)](#دو)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **تعیین خدمات منتخب برای بهبود** | | **بلی/خیر** | **2** |
| 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** | **2** |
| 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** | **2** |
| 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** | **4** |
| 8 | **اجرایی نمودن برنامه عملیاتی تا پایان سال 95و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی** | | درصد تحقق هدف تا پایان سال 95 برنامه سه ساله دستگاه | **20** |
| 9 | **ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک** | | **بلی/خیر** | **2** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **گزارش اقدامات انجام شده** | | |

**مستندات شاخص:** [مواد 36 و 37 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2036%20و%2037قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [مصوبه شماره253/14 تاريخ 6/9/1378 شوراي عالي‌اداري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\141152.pdf))، [بخشنامه شماره 137047 تاريخ 7/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزی کشور](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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-افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان (20 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** | **درصد تحقق هدف سال 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **20** |
| **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 شاخص:** [تصویب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\127675.pdf) هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم- قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه ( 20 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** | **10** |
|  | **جذب نیروی انسانی از طریق آزمون مشترک 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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد42و44و51%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [ماده 8 تصویب نامه 9757/93/200 مورخ 19/7/1393](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\9757.pdf) شورای توسعه مدیریت با عنوان دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص سوم-** **رعایت سقف تبصره ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری (30 امتیاز)**](#سه) | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده 32** | | **درصد تحقق هدف تجميعی سالهای 94 و 95 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **30** |
| **جدول اطلاعات شاخص** | | | | |
| **تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال 95** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک سال 95** | | |  | |
| **تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال 93** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک سال 93** | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | |  | | |

**مستند شاخص:** [تبصره ذیل ماده (32) قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\ماده%2032.docx) و [بخشنامه شماره 13598/92/200 تاريخ 1/8/1392](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\172556.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص چهارم- کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه(20 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **کاهش کارکنان رسمی و پیمانی نسبت به سال قبل** | | **درصد تحقق** هدف سال 95 برنامه سه ساله دستگاه | **20** |
| **جدول اطلاعات زیر شاخص** | | | | |
| **تعداد كارمندان رسمی و پیمانی سال 95** | | |  | |
| **تعداد كارمندان رسمی و پیمانی سال 94** | | |  | |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | |  | | |

**مستندات شاخص:** [تصویب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\127675.pdf) هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص پنجم-** **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** | | **ارائه نمونه قراردادهای بسته شده** | | |

**مستند شاخص:** [ماده (17) قانون مدیریت خدمات کشوری](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\172556.pdf) و [بخشنامه شماره 173707 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173707.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص ششم](#سه)**[–](#سه) **[برگزاری دوره­های آموزشی مدیران و کارکنان و ارزشیابی آموزشی (55 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص اول-اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران( 12 امتیاز)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه** | | **ساعت(سرانه آموزشی مدیران 60 ساعت)** | **12** |
| **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( 13 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه** | | **ساعت(سرانه آموزشی کارکنان 40 ساعت)** | **13** |
| **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 (25 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح 1و2 (واکنش و یادگیری)** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **15** |
| **2** | **بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح 3و4 ( رفتار شغلی و نتایج سازمانی)** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **10** |
| **زیر شاخص چهارم-تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن (5 امتیاز)** | | | | |
| **1** | **تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **5** |
| **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** * **ارائه مستندات تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران** | | |

**مستند شاخص:** [فصل نهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\2579.pdf))، [بخشنامه شماره 1834/200 تاريخ 30/1/1390](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\1834.pdf) موضوع نظام آموزش كارمندان دستگاه‌هاي اجرايي، [بخشنامه شماره 31146/90/200 تاريخ 4/12/1390،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\31146.pdf) [بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\32664.pdf) و [بخشنامه شماره 18819/92/200 تاريخ 14/11/1392](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\18819.tif) شامل( [اصلاحيه نظام آموزش کارمندان و مديران دستگاه‌های اجرايي](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\اصلاحیه%20نظام%20آموزش%20کارمندان%20و%20مدیران%20دستگاه%20های%20اجرایی.pdf)، [پيوست شماره يک](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%201.pdf)، [پيوست شماره دو](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%202.pdf) و [پيوست شماره سه)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پیوست%20شماره%203.pdf)، بخشنامه شماره 83078 مورخ 14/5/1394.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفتم](#سه)** [–](#سه) **[رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات (35 امتیاز)](#سه)** | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیر شاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **10** |
| 2 | **رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه** | | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **25** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | * **شایستگی تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تایید شورا** * **ارائه مستندات انتصاب مدیران همراه با تایید شورا یا کمیته سرمایه انسانی به تفکیک مدیران درون و برون سازمانی** * **گزارش مبنی بر تشکیل بانک اطلاعات مدیران استانی** | | |

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

**تحليل عملكرد محور:**

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- اجرای حسابداری تعهدی(40 امتیاز)](#چهار)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **ارسال گزارش بدهی ها و مطالبات در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان** | | **امتیاز این شاخص توسط اداره کل اقتصاد و دارایی استان ارزیابی می شود** | **10** |
| 2 | **شناسایی دارایی ها مطابق شیوه نامه مربوطه** | | **15** |
| 3 | **ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان** | | **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 اقتصاد و دارایی استان * 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 اقتصاد و دارایی استان * تکمیل صورتهای مالی مطابق دستورالعمل پیوست و ارائه آن به اداره کل اقتصاد و دارایی استان | | |

**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** | | **کمی** | **5** |
| 2 | **تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده** | | **کمی** | **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- برنامه صيانت از حقوق مردم و سلامت اداری](#پنج)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول-](#پنج)****[اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری(40 امتیاز)](#پنج)** | | | | |
| **زیر شاخص اول- تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم(6 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)** | **1** |
| 2 | **برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 3 | **اجرای عملی مصوبات کمیته** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| **زیر شاخص دوم- انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسین ماده 91 و 92(12 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسین مطابق دستورالعمل اجرایی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 2 | **تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 3 | **اجرای بازرسی های موردی و ارائه گزارش های بازرسی** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 4 | **برگزاری آموزش های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان)** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 5 | **ارزیابی و تعیین میزان اثر بخشی دوره های آموزشی بر گزار شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 6 | **ارایه گزارش شش ماهه** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| **زیر شاخص سوم- بررسی و شناسایی گلوگاههای فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (14 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **شناسایی و احصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آن ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 2 | **لیست اقدامات پیش بینی شده جهت رفع نقاط آسیب پذیر** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **3** |
| 3 | **برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 4 | **بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه ها ی اولویت بندی شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **6** |
| **زیر شاخص چهارم- ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (8 امتیاز)** | | | | |
| 1 | **تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت وکاهش فساد اداری** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| 2 | **اجرای برنامه های تدوین شده** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **4** |
| 3 | **ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها** | | **(کامل/ناقص/انجام نشده)** | **2** |
| **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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\بند%2024%20سیاستهای%20کلی%20نظام%20اداری.docx)، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173706.pdf)، [قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\73377.doc) [تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\192087.docx) [نامه شماره 4349/93/200 مورخ 3/4/1393 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انسانی رئيس جمهور](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4349.pdf) و [بخشنامه شماره 13472/93/200 تاريخ 7/10/1393](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\13472.pdf) موضوع ساماندهی کميته‌های تخصصی مرتبط با مسايل مديريتی و اداری. دستورالعمل اجرایی مواد 91 و 92 قانون مدیریت خدمات کشوری[(بخشنامه شماره 173706 تاریخ 27/12/1393 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\173706.pdf).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم (60 امتياز)](#پنج)** | | | | | |
| **زیر شاخص اول- بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم(ماده 5و6و7 مصوبه)(10 امتیاز)** | | | | | |
| **زیر شاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | | **گزاره سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | **احصاء کل فرآیندها و اصلاح 15% از کل فرایندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2.5 |
| **2** | **احصاء کل فرآیندها و اصلاح 15% از فرایندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2.5 |
| **3** | **الکترونیکی نمودن 10% از کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 5 |
| [**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$ctl04','')) | | | **به روزرسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان** | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع(‌ماده 4 مصوبه)( 6 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **2** | **تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **3** | **به روز رسانی ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه و ابلاغ به واحدهای اجرایی** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 2 |
| **زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع(ماده 1و2و3مصوبه)( 6 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **مستندسازی نحوه ارایه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع"** | **مشتمل بر موارد زیر:**  **-نوع‌ خدمات‌ قابل‌ ارائه‌ به‌ ارباب‌رجوع‌**  **ـ مقررات‌ مورد عمل‌ و مراحل‌ انجام‌ كار**  **ـ مدت‌زمان‌ انجام‌ كار**  **ـ مدارك‌ مورد نياز و فرم‌هاي‌ مورد عمل‌**  **ـ عنوان‌ واحد، محل‌ استقرار، تعيين‌ اوقات‌ مراجعه، ، نام‌ و شرح وظایف متصدی انجام کار‌**  **ـ نوع‌ فن‌آوري‌ مورد استفاده‌** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 3 |
| **2** | **اطلاع رسانی نحوه ارایه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل** | **از طرق زیر :**  **- نصب تابلوی راهنما در مبادی وروردی و در معرض دید مراجعین**  **-ایجاد و راه اندازی صفحه الکترونیکی "راهنمای ارباب رجوع" در پورتال رسمی دستگاه**  **-ایجاد و ارائه نرم افزار های الکترونیکی (‌نظیر برنامه های کاربردی قابل نصب بر روی تلفن همراه)**  **-ایجاد و راه اندازی سامانه پیگیری فرایند انجام کار در قالب پیام کوتاه** | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 3 |
| **زیر شاخص پنجم-آموزش(ماده 7 مصوبه)** | | [**دوره**](javascript:__doPostBack('ctl00$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) ( 18 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **به روزرسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 3 |
| **2** | **سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 15 |
| **زیر شاخص هفتم-** **نظارت و بازرسی(ماده 10 و11 مصوبه) ( 8 امتیاز)** | | | | | |
| **1** | **به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست های بازرسی** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 3 |
| **2** | **انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد** | | | **کامل/ ناقص/ انجام نشده** | 5 |
| **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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\77683.doc))، [مصوبه شماره 18540/13.ط تاريخ 10/12/1381 شورای عالی اداری](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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- 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** | **امتیازدهی توسط ستاد اقامه نماز استان** | **20** |

**مستند شاخص:** [پیام های 21 گانه مقام معظم رهبری،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\پيام%20هاي%2021گانه%20حضرت%20اقا%20.pdf) [ماده 104 قانون برنامه چهارم توسعه،](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\116077.docx) و [نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی](C:\\Users\\yeganeh.s\\Documents\\My Received Files\\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 چهارم- رسيدگي به شكايات مردمی در بستر سامد (30 امتیاز)](#پنج)** | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | **سقف امتیاز** |  |
| 1 | درصد شكايات پاسخ داده شده به شكايات دريافتي سال 95 | 5 | 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. |
| جدول اطلاعات زیر شاخص | | |
| تعداد شكايات دريافت شده سال 95 | |  |
| تعداد شكايات رسيدگي شده سال 95 | |  |
| 2 | درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دريافتي سال 95 | 3 |
| جدول اطلاعات زیر شاخص | | |
| تعداد درخواست دریافت شده سال 95 | |  |
| تعداد درخواست پاسخ داده شده سال95 | |  |
| 3 | درصدگزارش پاسخ داده شده به گزارش دريافتي سال 95 | 5 |
| جدول اطلاعات زیر شاخص | | |
| تعداد گزارش دریافت شده سال 95 | |  |
| تعداد گزارش پاسخ داده شده سال 95 | |  |
| 4 | درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دريافتي سال 95 | 2 |
| **جدول اطلاعات زیر شاخص** | | |
| تعداد انتقاد دریافت شده سال 95 | |  |
| تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال 95 | |  |
| 5 | درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دريافتي سال 95 | **1** |
| **جدول اطلاعات زیر شاخص** | | |
|  | تعداد پیشنهاد دریافت شده سال 95 |  |
|  | تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال 95 |  |
| 6 | **درصد پاسخگويي به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به كل موارد[[8]](#footnote-8)) در سال 95** | 5 |
| 7 | نسبت شكايات و گزارش به كل‌موارددريافتي ‌سال95به‌‌نسبت‌ شكايات و گزارش ‌به‌ كل موارد دريافتي‌سال94[[9]](#footnote-9) | 4 |
| 8 | **متوسط زمان رسیدگی به شکایات[[10]](#footnote-10)** | 5 | 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. |

**مستند شاخص:** [ماده 25 قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\قانون%20ارتقاء%20سلامت%20نظام%20اداری%20و%20مقابله%20با%20فساد.pdf) و نظامنامه مديريت ارتباطات مردمی در بستر سامد[(مصوبه شماره 6330/92/206 تاریخ 5/4/1392 شورای عالی اداری)](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\6330.pdf)، [راهنمای خودارزیابی سامد](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20نحوه%20خودارزیابی%20شاخص%20سامد.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص پنجم- 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 اداره کل بهزیستی استان** | **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 اداره کل بهزیستی استان** | **4** |
| **زیر شاخص سوم- مناسب بودن** [**آسانسور**](#شش) **جهت استفاده معلولین و جانبازان** | | **رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین** | **توسط اداره کل بهزیستی استان** | **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 اداره کل بهزیستی استان** | **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- ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت(100 امتیاز)](#شش)** | | | | |
| 1 | **داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری و شاخص های اختصاصی** | | **کمی** | **20** |
| 2 | **کیفیت برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان** | | **کمی** | **30** |
| 3 | **تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان(درخصوص ارایه مستندات، برش استانی و ....)** | | **کمی** | **50** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | مستندات مصوبات کارگروه | | |

**مستندات شاخص:** [مواد 81 و 82 و 83 فصل يازدهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\مواد81و82قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه اجرايي آن [(تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\27911.pdf)، مصوبه [شماره 127675/ت50642هـ تاریخ 28/10/1393](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\4225.pdf) [راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی 3 ساله (سال­های 94 تا 96) اصلاح نظام اداری](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\راهنمای%20تنظیم%20شاخص%20های%20اختصاصی.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم-](#شش)** [**[تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب­شناسی](#شش)**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلیوآسیبشناسی)**[( 30 امتیاز)](#شش)** | | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زیرشاخص** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | **تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور بهره‌گيري از نتايج ارزيابي عملكرد سال قبل در برنامه ریزی هاو تصمیم گیری ها و انجام اقدام‌هاي اصلاحي در جهت بهبود عملكرد** | | **کمی** | **20** |
| 2 | **ارائه لیست پایگاههای اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه حسب مورد** | | **کمی** | **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- اجراي دستورالعمل ارزیابی عملكرد کارمندان( 40 امتیاز)](#شش)** | | | |
| **زیرشاخص** | **عنوان زيرشاخص** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | **تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی سال 1395و وظایف و ماموریتهای دستگاه** | **کمی** | **10** |
| **2** | **مکانیزه نمودن فرآیند ارزیابی مدیران وکارکنان** | **کمی** | **6** |
| **3** | **انجام ارزيابی عملکرد مدیران و کارکنان** | **کمی** | **10** |
| **4** | **انجام ارزيابی عملکرد مدیران و وکارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی** | **کمی** | **4** |
| **5** | **تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور** | **کمی** | **10** |

**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:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\140521.pdf))

[دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان به شماره 11942/200 تاریخ 22/5/1390](file:///C:\Users\yeganeh.s\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat%20shakhesha%20ostan%201394\11942.docx)

**تحليل عملكرد محور**

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

1. جدول شماره 3 تکمیل گردد. [↑](#footnote-ref-1)
2. این شاخص برای دستگاههای فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است. [↑](#footnote-ref-2)
3. این شاخص فقط برای شهرهای دارای شرایط مندرج در عنوان شاخص مصداق دارد. امتیاز شاخص بر اساس میزان پیگیری توسط دستگاه و اجرایی شدن آن تعیین می‌شود. [↑](#footnote-ref-3)
4. 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 . [↑](#footnote-ref-4)
5. ارائه فرمها و دریافت اطلاعات [↑](#footnote-ref-5)
6. تولید الکترونیکی خدمت در دستگاه [↑](#footnote-ref-6)
7. ارائه خدمت بصورت الکترونیکی [↑](#footnote-ref-7)
8. [↑](#footnote-ref-8)
9. [↑](#footnote-ref-9)
10. 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-10)