



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان آذربایجان شرقی

شبه نامه امتیاز دمی شاخص های عمومی

ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان

آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۴

(مصوب کمیته ارزیابی عملکرد کارگروه برنامه

ریزی تحول اداری استان)

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

گروه تشکیلات و نوسازی اداری

پیوست ها

شیوه نامه امتیاز دهی شاخص های عمومی واحدهای استانی در سال ۱۳۸۴

محور مدیریت راهبردی (۲۲۵ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۱- بهره گیری از نظام نوین مدیریتی (۷۴)	۱-۱- استقرار نظام های مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی و رویکردها و فنون مربوط (مثل مدیریت کیفیت جامع (TQM)، مدل تعالی بنیاد اروپایی کیفیت (EFQM)، نظم و انضباط محیط کار (۵S)، سری Iso	۲۴		
	الف- سیستم مدیریت کیفیت (استانداردهای سری مدیریت کیفیت Iso ۹۰۰۰ و Iso ۱۴۰۰۰	(۸)		
	عنوان نظام:		(۱/۵)	
	۱- آیا مطالعه مقدماتی و تعیین هدف صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۲- آیا رویکرد مورد استفاده تعیین گردیده است؟		(۱/۵)	
	۳- آیا استقرار و اجرا صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۴- آیا ارزیابی و بازنگری صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۵- چند درصد از واحدها یا فعالیت های سازمان تحت پوشش مدل فوق می باشد؟	(۲)		
	(درصد)			
	تبصره: بر اساس درصد گستردگی امتیاز لازم از حداکثر تسهیم می گردد.			
	ب- مدل های تعالی سازمانی (SCR & PI, CED, BSC, EFQM)	(۸)		
	عنوان نظام:		(۱/۵)	
	۱- آیا مطالعه مقدماتی و تعیین هدف صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۲- آیا رویکرد مورد استفاده تعیین گردیده است؟		(۱/۵)	
	۳- آیا استقرار و اجرا صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۴- آیا ارزیابی و بازنگری صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۵- چند درصد از واحدها یا فعالیت های سازمان تحت پوشش مدل فوق می باشد؟	(۲)		
	(درصد)			
	تبصره: بر اساس درصد گستردگی امتیاز لازم از حداکثر تسهیم می گردد.			
	ج- سایر نظام های مدیریتی (V.E., BPR, 5S, QFD)	(۸)		
	عنوان نظام:		(۱/۵)	
	۱- آیا مطالعه مقدماتی و تعیین هدف صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۲- آیا رویکرد مورد استفاده تعیین گردیده است؟		(۱/۵)	
	۳- آیا استقرار و اجرا صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۴- آیا ارزیابی و بازنگری صورت گرفته است؟		(۱/۵)	
	۵- چند درصد از واحدها یا فعالیت های سازمان تحت پوشش مدل فوق می باشد؟	(۲)		
	(درصد)			
	تبصره: بر اساس درصد گستردگی امتیاز لازم از حداکثر تسهیم می گردد.			
	توجه ۱: اجرای یک نمونه از هر مدل برای اخذ امتیاز کافی است.			
	توجه ۲: در کلیه موارد ارائه گزارشات و مدارک و مستندات الزامی است.			

محور مدیریت راهبردی (۲۲۵ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۱- دنباله بهره گیری از نظام نوین مدیریتی (۷۴)	۲-۱- تهیه و تدوین و اجرای برنامه جامع تحول اداری الف- آیا برنامه جامع تحول اداری دستگاه تدوین و به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ارسال شده است؟ ☐ تبصره ۱: چنانچه برنامه ای به سازمان مدیریت جهت تأیید و تأمین اعتبار ارسال شده است مستندات و رونوشت آن ارائه شود. تبصره ۲: هر طرح منطبق با دستورالعمل ذیربط حائز ۲ امتیاز خواهد بود. چنانچه جواب مثبت و تأمین اعتبار شده باشد به موارد زیر پاسخ داده شود ب- میانگین پیشرفت اجرای برنامه جامع تحول اداری درصد میانگین پیشرفت در تمام برنامه های تحول اداری $8 \times \text{امتیاز مکتسبه}$ ج- آسیب شناسی، بیان ایرادهای علمی و عملی هر برنامه در دستگاه (منظور بیان نقاط ضعف و قوت هر یک از برنامه ها و تحلیل آنها می باشد) درصد بیان نقاط قوت و ضعف هر یک از برنامه ها $6 \times \text{امتیاز مکتسبه}$ تبصره: چنانچه قسمت الف حاوی امتیاز باشد ولی تأمین اعتبار نشده باشد، امتیاز سر شکن می شود و در غیر این صورت امتیازی تعلق نمی گیرد. توجه: در این زمینه جدول پیوست شماره ۱ تکمیل گردد.	۲۰ — (۶) (۸) (۶)		
	۳-۱- فعال سازی کمیسیون تحول اداری الف- آیا اعضای کمیسیون تعیین و آیین نامه داخلی نیز تدوین شده است؟ (بلی/خیر) ب- آیا جلسات کمیسیون به طور مرتب تشکیل و نتایج آن به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ارسال می گردد؟ (بلی/خیر) چنانچه پاسخ مثبت است تعداد جلسات ذکر شود. ج- کیفیت دستور جلسات کمیسیون تحول اداری چگونه بوده است؟ د- آیا کمیته های فرعی و تخصصی (هسته های فکری) زیر مجموعه کمیسیون تحول اداری (واحدهای مستقر در شهرستان ها) تشکیل می شود؟ (بلی/خیر) تبصره ۱: ارائه مستندات مربوط به تعیین اعضا الزامی است. تبصره ۲: امتیازات بندهای ب، ج و د بر اساس مستندات موجود در سازمان (اطلاعات مورد نیاز در طول سال ۱۳۸۴) و بر اساس امتیاز ارزیابی عملکرد کمی و کیفی کمیسیون ها تعیین می شود و نیاز به ارائه مدارک و مستندات وجود ندارد.	۱۰ — (۲) (۳) (۳) (۲)		
	۴-۱- استقرار چرخه بهره وری الف- آیا سهم ارتقای بهره وری کل عوامل تولید در رشد تولید مربوطه (در اسناد توسعه بخشی، استانی و دستگاهی) تعیین شده است؟ چنانچه جواب مثبت است مقدار را بنویسید. ب- آیا الزامات و راهکارهایی برای تحقق ماده ۵ قانون برنامه چهارم توسعه در این زمینه طراحی شده است؟ اطلاعات، مدارک و مستندات ارائه شود ج- آیا در آن دستگاه بهره وری کل عوامل تولید (TFP) محاسبه شده است؟ چنانچه جواب مثبت است مقدار بیان شود	۲۰ — (۲) (۱۰) (۷)		

محور مدیریت راهبردی (۲۲۵ امتیاز)

امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	شاخص های کلی عملکرد TPI
۲۸	(۴)	(۴)	۱-۲ رعایت فرایند انتخاب ، انتصاب و تغییر مدیران	۲- استقرار شایسته سالاری (۵۳)
(۴)	(۴)	(۴)	الف- رعایت بند مربوط به رشته و مدرک تحصیلی (بلی/خیر)	
(۴)	(۴)	(۴)	ب- صدور احکام به صورت چهار ساله	
(۴)	(۴)	(۴)	ج- رعایت بند مربوط به سابقه کار کارشناسی و مدیریتی (بلی /خیر)	
(۴)	(۴)	(۴)	د- تکمیل فرم های ۱،۲،۳،۴ (بلی/خیر)	
(۴)	(۴)	(۴)	تبصره: تکمیل هر فرم یک امتیاز	
(۴)	(۴)	(۴)	ه- رعایت بند مربوط به حداکثر ۲۰ درصد خارج از سازمان (بلی/خیر)	
(۴)	(۴)	(۴)	و- اشاره به تاریخ/شماره صورتجلسه شورا/کمیسیون تحول اداری (بلی/خیر)	
(۲)	(۲)	(۲)	ز- ارسال یک نسخه از احکام انتصاب مدیران مشمول مصوبه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (بلی/خیر)	
(۲)	(۲)	(۲)	ح- آیا دستگاه دارای شیوه نامه داخلی می باشد؟ (بلی/خیر)	
۱۰	(۲/۵)	(۲/۵)	تبصره: ارائه آیین نامه داخلی در این مورد ضروری است.	۲- استقرار شایسته سالاری (۵۳)
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	توجه: در این زمینه جدول شماره ۲ پیوست برای مدیران میانی، پایه، سرپرستی و عملیاتی تکمیل گردد و تصاویر احکام و سایر مستندات ضمیمه شود.	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	۲-۲ تشکیل بانک اطلاعات مدیران	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	الف- اطلاعات مدیران در بانک اطلاعات مدیران دستگاهی وارد شده است.	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	ب- بانک اطلاعات مدیران به روز رسانی شده است	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	ج- اطلاعات کارشناسان ذیصلاح و داوطلبان احراز پستهای مدیریتی در بانک اطلاعات مدیران دستگاهی وارد شده است.	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	د- بانک اطلاعات مدیران پس از به روزرسانی به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ارسال شده است.	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	تبصره: بانک اطلاعات مدیران حداقل باید شامل اقلام اطلاعاتی مورد نیاز برای اجرای مصوبه شورای عالی اداری باشد.	
(۲/۵)	(۲/۵)	(۲/۵)	توجه: بانک اطلاعاتی مدیران به همراه گزارش مشخصات بانک ارائه شود.	
۱۰	(۵)	(۵)	۳-۲ دوره ماندگاری مدیریت (طول عمر)	۲- استقرار شایسته سالاری (۵۳)
(۵)	(۵)	(۵)	الف- جدول شماره ۳ پیوست در سطح مدیر کل یا رئیس سازمان پس از تکمیل در موعد مقرر به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ارسال گردیده است.	
(۵)	(۵)	(۵)	ب- جدول شماره ۳ پیوست در سطح معاون مدیرکل یا مدیران پس از تکمیل در موعد مقرر به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ارسال گردیده است .	
(۵)	(۵)	(۵)	تبصره: چنانچه گزارش تحقیقی دیگری توسط دستگاه در زمینه شایسته سالاری در دستگاه تهیه شده باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد.	
(۵)	(۵)	(۵)	توجه: امتیاز براساس مستندات موجود توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی تعیین خواهد شد.	
۵	(۵)	(۵)	۴-۲ رعایت آیین نامه لزوم اقامت مدیران در محل مأموریت خود	
(۵)	(۵)	(۵)	۵× تعداد مدیران ساکن در محل مأموریت = امتیاز مکتسبه	
(۵)	(۵)	(۵)	تعداد کل مدیران دستگاه	
(۵)	(۵)	(۵)	توجه: منظور از مدیران عبارت از مدیران میانی، پایه، سرپرستی و عملیاتی می باشد.	
(۵)	(۵)	(۵)		

محور مدیریت راهبردی (۲۲۵ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۲- استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهاد ها (۴۸)	۳-۱- اجرای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها الف- آیا ترکیب کمیته های تخصصی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها تعیین شده است؟ (بلی/خیر) ب- آیا مراحل اجرایی نظام (دریافت، ثبت، رسیدگی و پذیرش یا رد) تعیین و ترسیم شده است؟ (بلی/خیر) ج- آیا روش رایج پیشنهادها و زمینه های پیشنهادی تعیین شده است؟ (بلی/خیر) د- آیا دامنه امتیازات و فرایند پرداخت پاداش مشخص شده است؟ (بلی/خیر) توجه: گزارش و مستندات مربوط به اقدامات فوق ارائه شود.	۸ ۲		
	۳-۲- نرخ مشارکت نرخ مشارکت یا درصد پیشنهاد دهندگان با فرمول زیر محاسبه می شود: $\frac{100 \times \text{تعداد پیشنهاد دهندگان}}{\text{تعداد کل کارکنان}} = \text{نرخ مشارکت}$ $\frac{\text{نرخ مشارکت}}{6} = \text{امتیاز مکتسبه}$ تبصره: به ازای هر ۱۲ درصد نرخ مشارکت ۲ امتیاز تعلق می گیرد و اگر نرخ مشارکت بیش از ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد.	۱۰ ۱۰		
	۳-۳- پیشنهاد های اجرا شده $\frac{\text{تعداد پیشنهاد های اجرا شده} \times 100}{\text{تعداد پیشنهاد های قابل اجرا}} = \text{امتیاز مکتسبه}$	۲۰		
	۳-۴- نتایج پیشنهادها: (کاهش هزینه، افزایش سرعت انجام کار، ارتقا، کیفیت) الف- میزان کاهش هزینه پس از اجرای پیشنهاد $\frac{7 \times \text{درصد کاهش هزینه}}{17/5} = \text{امتیاز مکتسبه}$ ب- میزان افزایش سرعت انجام کار $\frac{6 \times \text{درصد افزایش سرعت انجام کار}}{30} = \text{امتیاز مکتسبه}$ ج- میزان ارتقا، کیفیت $\frac{7 \times \text{درصد پیشنهاد های ارتقای کیفیت}}{35} = \text{امتیاز مکتسبه}$ تبصره: درصد پیشنهاد های ارتقای کیفیت از رابطه زیر محاسبه می گردد. $\frac{100 \times \text{تعداد پیشنهاد های ارتقای کیفیت}}{\text{کل پیشنهاد های اجرا شده}} = \text{درصد پیشنهاد ارتقای کیفیت}$ توجه: نتایج اجرای پیشنهادها به صورت مقایسه ای قبل و بعد از اجرای پیشنهاد محاسبه می شود و در این راستا جداول ۴ و ۵ پیوست تکمیل می گردد. گزارشات مربوط به این بررسی ارائه شود.	۷ ۶ ۷		

محور مدیریت راهبردی (۲۲۵ امتیاز)

امتیاز مکتسبه	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز شاخص	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	شاخص های کلیدی عملکرد TPI
		۵۰	۴-۱- اجرای نظام ارزیابی عملکرد دستگاه: (شاخص های عمومی و شاخصهای اختصاصی) الف- تکمیل و ارسال فرم های مربوط به خود ارزیابی شاخص های عمومی به همراه مستندات مربوط به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در موعد تعیین شده ب- تهیه و تدوین شاخص های اختصاصی با همکاری واحد ستادی و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ۳- تعیین استاندارد شاخص های اختصاصی ۴- تعیین ضریب اهمیت شاخص های اختصاصی ۵- تکمیل فرم شماره ۶ پیوست (فرم خود ارزیابی شاخص های اختصاصی) و ارسال آن به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در موعد تعیین شده توجه: امتیاز شاخصهای فوقی با توجه به مدارک و مستندات موجود در سازمان تعیین می شود و نیاز به ارسال مجدد مدارک و مستندات نمی باشد.	۴- استقرار نظام ارزیابی عملکرد (۵۰)

محور مدیریت منابع انسانی با رویکرد عدالت گستری (۱۶۰ امتیاز)

امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز شاخص	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	شاخص های کلیدی عملکرد TPI
۱- جذب نیروی انسانی (۲۰)	۱۰	۱۰	۱-۱- رعایت فرایند استخدام پیمانی $\frac{10 \times \text{تعداد افراد استخدامی بر اساس فرایند پیمانی}}{\text{تعداد افراد استخدامی}} = \text{امتیاز مکتسبه}$	
		۵	۲-۱- رعایت سهمیه استخدامی مربوط (فرزندان شهید، ایثارگران و...) $\frac{5 \times \text{تعداد افراد استخدامی بر اساس سهمیه}}{\text{تعداد افراد استخدامی}} = \text{امتیاز مکتسبه}$	
		۱۰	۳-۱- رعایت عدالت و شایسته سالاری و اصل برابری فرصت ها در استخدام $\frac{10 \times \text{تعداد افراد استخدامی بر اساس آزمون تخصصی}}{\text{تعداد افراد استخدامی}} = \text{امتیاز مکتسبه}$	
		۱۰	۳-۱- رعایت ضوابط به کارگیری نیروی انسانی در دستگاه (آیین نامه اجرایی بند های (و) و (ی) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه) بویژه سهمیه های خاص (۱۰ امتیاز)	
		۵	۵-۱- اجرای تصویب نامه مربوط به جذب و نگهداری نیروی انسانی نخبه (۵ امتیاز) تبصره: به تناسب رعایت آئین نامه امتیاز تعلق می گیرد. توجه: در این زمینه جدول شماره ۷ پیوست تکمیل گردد	
۲- آموزش و بهسازی نیروی انسانی (۸۵)	۱۰	۶۰	۱-۲- اجرای نظام آموزشی کارکنان دولت الف- آیا دوره های آموزشی سالانه دستگاه تدوین و توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی تایید شده است؟ (برنامه تدوین شده ارائه شود). ب- آیا دوره های آموزشی مورد نیاز مشاغل اختصاصی مطابق دستورالعمل نظام جدید طراحی و به تایید سازمان مدیریت و برنامه ریزی رسیده است؟ (دوره های طراحی شده و موافقت اصولی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور ارائه شود). ج- چند درصد کارکنان واجد شرایط مطابق دستورالعمل اجرایی ابلاغ شده، دارای شناسنامه آموزشی می باشند. (اطلاعات فرمول زیر تکمیل گردد) $\frac{10 \times \text{تعداد کارکنان دارای شناسنامه آموزشی}}{\text{تعداد کل کارکنان}} = \text{امتیاز مکتسبه}$ د- سرانه آموزش فناوری اطلاعات: (۱۰ امتیاز) $\frac{\text{تعداد کل نفر ساعات طی شده}}{\text{تعداد کل کارکنان مشمول} \times 3/2} = \text{امتیاز مکتسبه}$ ه- سرانه آموزش مدیران $\frac{\text{تعداد کل نفر ساعات آموزش مدیران}}{\text{تعداد مدیران} \times 10} = \text{امتیاز مکتسبه}$	
		(۱۰)		
		(۱۰)		
		(۱۰)		
		(۱۰)		

۱- بر اساس درصد تحقق امتیاز لازم نسبت داده می شود. سرانه آموزش مدیران ۱۰۰ ساعت، کارکنان ۴۰ ساعت و آموزش های مفتکانه ۳۲ ساعت می باشد.

محور مدیریت منابع انسانی با رویکرد عدالت گستری (۱۶۰ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۲- دنباله آموزش و بهسازی نیروی انسانی (۸۵)	و- سرانه آموزش کارکنان تعداد کل نفر ساعت آموزش های طی شده = امتیاز مکتسبه تعداد کل کارکنان مشمول × ۴ توجه: در این زمینه جدول شماره ۸ پیوست تکمیل گردد. ۲-۲- اجرای نظام جامع ارزشیابی کارکنان دولت الف- آیا درجهت فرهنگ سازی و آموزش ارزشیابی اقدامی صورت گرفته است؟ (مثل سمینار، هم اندیشی، آموزش و ...) گزارش مربوطه ارائه شود ب- آیا برای ارزشیابی کارکنان در واحدهای سازمانی کارشناس مسئول (رابط) تعیین شده است؟ (بلی / خیر) تصویر ابلاغ ارائه شود ج- آیا شرح وظایف کارشناس مسئول (رابط) تهیه و ابلاغ شده است؟ (بلی / خیر) تصویر مربوط به شرح وظایف ارائه شود. د- آیا برای ارزشیابی معیار رفتار و برخورد با همکاران و مرئوسان از روش خاصی (فرم خاص ، نظر مافوق و) استفاده می شود؟ شیوه نامه تهیه شده ارائه شود ه- آیا برای ارزشیابی معیار رفتار و برخورد با ارباب رجوع از روش خاصی (فرم خاص و فرم های مطابق طرح تکریم) استفاده می شود؟ و- آیا از کاربردهای نتایج ارزشیابی در تصمیمات اداری مربوط به کارکنان دولت به طور کامل استفاده می شود؟ گزارش و مستندات آن ارائه شود	۷۵		(۱۰)
	۳-۱- اجرای طرح تبیین مسیر ارتقای شغلی الف- کیفیت رعایت ملاک و معیار های اعطای امتیاز. ب- کیفیت ارائه اطلاعات و آمار مرتبط با طرح به تفکیک مقاطع تحصیلی. ج- کیفیت رعایت فرآیند گردش کار استاندارد تعیین شده برای اجرای طرح د- کیفیت عملکرد هیات ممیزه در نحوه اجرای طرح تبصره ۱: امتیاز کیفیت انجام هر یک از موارد فوق به صورت زیر تعیین می گردد. ۱- غیر قابل قبول: صفر امتیاز ۲- پایین تر از متوسط: ۲۵٪ امتیاز ۳- متوسط: ۵۰٪ امتیاز ۴- بالاتر از متوسط: ۷۵٪ امتیاز ۵- بالاترین: امتیاز کامل تبصره ۲: بانظر کارشناسی سازمان و با استفاده از مدارک و مستندات موجود امتیازدهی می شود و نیازی به ارسال مجدد گزارش و مدارک و مستندات نمی باشد. ۳-۲- تمدید قراردادهای استخدام پیمانی رعایت ضوابط و مقررات تمدید قرارداد مستخدمین پیمانی مورد ارزیابی قرار می گیرد. توجه: آمار و اطلاعات قراردادهای پیمانی تمدید شده به تفکیک ۱،۲،۳ ساله و یا عدم تمدید به همراه مدارک و مستندات ذیربط ارائه شود.	۷۵		(۷) (۶) (۶) (۶)
۳- نگهداشت نیروی انسانی (۳۵)		۱۰		

محور ساختار سازمان (۱۵۰ امتیاز)

[illegible]

۱- منظور از کارکنان کلیه کارکنان رسمی و غیر رسمی اعم از پیمانی، قراردادی، خرید خدمت و کارگری و نظایر آن (کلیه کسانی که از دستگاه به نحوی حقوق دریافت می نمایند) می باشند. ضمناً محاسبه فوق شامل کارکنان شرکتی نمی باشد ولی آمار کارکنان شرکتی نیز در ستون مربوط در جدول ۹ درج می گردد.

۲- در خصوص وظایفی که تا کنون انتقال نیافته است، مشکلات و علل عدم انتقال، توضیح و پیشنهاد های لازم ارائه شود در صورت ارایه دلایل توجیهی و پذیرش آن امتیاز لازم تعلق خواهد گرفت

محور ساختار سازمان (۱۵۰ امتیاز)

شاخص های
کلی
عملکرد
TPI

شاخص های کلیدی عملکرد KPI

۲۰

(۵)

(۵)

(۵)

(۵)

(۵)

(۵)

- ۳-۲- واگذاری فعالیت های پشتیبانی :
- الف- آیا در واگذاری فعالیت ها تشریفات مناقصه رعایت شده است؟
- مبلغ واگذاری از طریق تشریفات مناقصه $\times ۵ =$ امتیاز مکتسبه
- مبلغ کل قرارداد های واگذار شده
- ب- آیا واگذاری فعالیت ها بر اساس قیمت هرواحد کار و قیمت کل عوامل شده است؟
- مبلغ واگذاری بر اساس قیمت هرواحد کار و قیمت کل عوامل $\times ۵ =$ امتیاز مکتسبه
- مبلغ کل قرارداد های واگذار شده
- ج- آیا میزان صرفه جویی حاصل از واگذاری فعالیت ها محاسبه شده است؟
- د- آیا قرارداد بر اساس فرم استاندارد منعقد شده است؟
- ه- آیا قرارداد با شرکت های مورد تایید اداره کل کار و امور اجتماعی منعقد شده است؟
- و- فعالیت های انجام شده توسط دستگاه نیز تکمیل گردد.

ردیف	عنوان فعالیت واگذار شده	درصد کل فعالیت های واگذار شده

توجه: قرارداد های منعقد در این زمینه در سال ۱۳۸۴ و مستندات مربوط به بند ج ارائه شود.

$۵ \times$ درصد کل فعالیت های واگذار شده = امتیاز مکتسبه

- ۴-۲- کاهش تصدی های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی
- الف- اطلاعات کاهش تصدیها توسط دستگاه تکمیل گردد.

۲۰

۳	عنوان تصدیهای کاهش یافته	روش کاهش تصدی ^۲	نسبت کاهش به کل تصدی ها

درصد کاهش تصدی در دستگاه $\times ۲۰ =$ امتیاز مکتسبه

$\% ۳$

- ۵-۲- رعایت بند (ز) و (ح) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه
- درصد واگذاری موارد مطرح در بندهای فوق استخراج شده و امتیاز تعلق می گیرد. لازم است اطلاعات مربوط به امکانات و مراکز رفاهی و تسهیلات سیاحتی، زیارتی و روشهای اجرایی استفاده از آن، نحوه ارائه خدمات رفاهی و سرانه خدمات رفاهی و همچنین بیمه عمر و حادثه از سوی دستگاه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی ارائه شود
- توجه: در این ارتباط جدول شماره ۱۳ پیوست تکمیل شود.

۲۰

۲- دنباله واگذاری وظایف و فعالیت ها به بخش غیر دولتی (۱۲۰)

۱- در صورت عدم دسترسی به کل تصدی ها، جدول شماره ۱۷ پیوست قانون بودجه سال ۱۳۸۴ می تواند ملاک عمل قرار گیرد.

۲- برای اطلاع از روش های کاهش تصدی ها به بند ب ماده ۱۳۶ قانون برنامه چهارم توسعه مراجعه فرمایید.

محور بهبود سیستم ها و روشها (خدمت گذاری) (۲۲۵ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۱- اصلاح سیستم ها و روش ها (۶۵)	۱-۱- تشکیل کارگروه تخصصی سیستم ها و روشها الف- آیا کارگروه تخصصی سیستم ها و روشها تشکیل شده است؟ (بلی / خیر) ۲-۱- روشهای اختصاصی (احصاء، مستند سازی، اصلاح و بازنگری) الف- احصاء روشها:	۵ (۵)		
	تعداد فرایند های احصاء شده ۵۰٪ تعداد کل فرایند ها = امتیاز مکتسبه	۳۰ (۵)		
	ب- مستندسازی روشها براساس دستورالعمل ابلاغی از سازمان مدیریت:	(۱۰)		
	تعداد فرایند های مستند سازی شده ۱۰۰٪ تعداد کل فرایندهای احصاء شده = امتیاز مکتسبه			
	ج- اصلاح روشها:	(۱۲)		
	تعداد فرایند های اصلاح شده ۱۲٪ تعداد کل فرایندهای مستندسازی شده = امتیاز مکتسبه			
	د- بازنگری روشها:	(۳)		
	تعداد فرایند های بازنگری شده ۳٪ تعداد کل فرایند های اصلاح شده = امتیاز مکتسبه			
	۳-۱- روشهای مشترک (احصاء، مستند سازی، اصلاح و بازنگری) الف- احصاء روشها:	۳۰ (۵)		
	تعداد فرایند های احصاء شده ۵۰٪ تعداد کل فرایند ها = امتیاز مکتسبه			
	ب- مستند سازی روشها براساس دستورالعمل ابلاغی از سازمان مدیریت:	(۱۰)		
	تعداد فرایند های مستند سازی شده ۱۰۰٪ تعداد کل فرایندهای احصاء شده = امتیاز مکتسبه			
	ج- اصلاح روشها:	(۱۲)		
	تعداد فرایند های اصلاح شده ۱۲٪ تعداد کل فرایندهای مستندسازی شده = امتیاز مکتسبه			
	د- بازنگری روشها:	(۳)		
	تعداد فرایند های بازنگری شده ۳٪ تعداد کل فرایند های اصلاح شده = امتیاز مکتسبه			
	توجه: در این زمینه بودجه هزینه شده جهت انجام مطالعات و پروژه های مستند سازی و اصلاح روشها، پاداش اعطایی به مدیران و کارشناسان موثر و خلاق در امر مستند سازی و اصلاح روش ها و همچنین جدول شماره ۱۴ تکمیل و ارائه گردد.			

محور بهبود سیستم ها و روشها (خدمت گذاری) (۲۲۵ امتیاز)

امتیاز شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۲- اتوماسیون اداری (۸۰)	۱-۲ ایجاد جایگاه اینترنتی فعال	۶۸		
	- ایجادنشانی جایگاه اینترنتی با پسوند ^۱ ir	(۰/۵)		
	- درج فهرست عناوین خدمات دستگاه به مردم وسایر دستگاه ها.	(۱)		
	- درج شرح وظایف دستگاه واحدهای وابسته درجایگاه اینترنتی	(۰/۵)		
	- تعیین زمان مناسب برای مراجعه مردم به دستگاه در جایگاه اینترنتی.	(۰/۲۵)		
	- درج مراحل انجام کار برای ارایه خدمات دستگاه به مردم درجایگاه اینترنتی.	(۲)		
	- درج آدرس اینترنت در سر برگ نامه ها	(۰/۲۵)		
	- معرفی واحد های وابسته درجایگاه اینترنتی.	(۰/۵)		
	- درج اطلاعات آماری دستگاه در جایگاه اینترنتی ^۲	(۰/۵)		
	- درج مجموعه قوانین ومقررات دستگاه درجایگاه اینترنتی.	(۰/۵)		
	- درج تشکیلات کلی دستگاه درجایگاه اینترنتی.	(۰/۲۵)		
	- درج نشانی های مراجعه درجایگاه اینترنتی	(۰/۲۵)		
	- دو زبانه بودن اطلاعات عمومی جایگاه اینترنتی	(۱)		
	- ایجاد شمارشگر (Counter) مراجعان	(۰/۵)		
	- ایجاد امکان نظرسنجی و بازخورد (feed back) درجایگاه	(۰/۵)		
	- ایجاد منوی دائم در تمام سطوح جایگاه اینترنتی	(۱)		
	- انعکاس اخبار و رویداد های دستگاه در جایگاه اینترنتی	(۰/۵)		
	- وجود فرم های موردنیاز برای ارایه خدمات دستگاه به مردم درجایگاه اینترنتی	(۲)		
	- درج آرم دستگاه در صفحه اصلی جایگاه اینترنتی	(۰/۵)		
	- معرفی دستگاه درجایگاه اینترنتی	(۰/۵)		
	- درج آدرس پستی، شماره تلفن، نمابر و آدرس پست الکترونیکی دستگاه درجایگاه اینترنتی	(۱)		
	- وجود موتور جستجو در جایگاه اینترنتی	(۰/۵)		
	- ایجاد امکان لینک (link) به جایگاههای مرتبط	(۱)		
	- ایجاد نقشه جایگاه (sitemap)	(۰/۵)		
	- ایجاد بخش پرسش ها	(۲)		
	توجه: نشانه جایگاه اینترنتی ارائه شود.			

۱-استاندارداری ها می بایست از آدرس اینترنتی تعیین شده برای استاندارداری استفاده نمایند.

۲-در مورد استاندارداریها می بایست اطلاعات آماری استان نیز وجود داشته باشد.

محور بهبود سیستم ها و روشها (۲۲۵ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۲-دنباله اتوماسیون اداری (۸۰)	۲-۲- ایجاد سیستم های مکانیزه عمومی	۶۰		
	الف- سیستم پرسنلی	(۱)		
	ب- سیستم تشکیلات	(۱)		
	ج- سیستم مالی	(۱)		
	د- سیستم عمرانی	(۱)		
	ه- سیستم دبیر خانه	(۱)		
	و- سیستم اموال و دارایی های ثابت	(۱)		
	ز- سیستم انبار	(۱)		
	ح- سیستم نقلیه	(۱)		
	ط- سیستم تعمیر و نگهداری تاسیسات و تجهیزات و ماشین آلات	(۱)		
	ی- سیستم بودجه			
	۲-۳- ایجاد سیستم های مکانیزه اختصاصی	۳۰		
	چند درصد از روش های اختصاصی واحد مکانیزه شده است؟			
	تبصره: به ازای درصد روشهای اختصاصی مکانیزه شده امتیاز تعلق می گیرد			
	توجه: فهرست روشهای اختصاصی به تفکیک مکانیزه و غیر مکانیزه ارائه شود.			
	۲-۴- استفاده از شماره ملی و کد پستی در بانک اطلاعاتی	۴		
	الف- درج شماره ملی و کد پستی در بانک اطلاعاتی نیروی انسانی	(۲)		
	ب- تبدیل اطلاعات مربوط به شماره شناسنامه و نشانی پستی کارکنان به شماره ملی و کد پستی	(۲)		
	۲-۵- تحلیل نتایج مکانیزاسیون (محاسبه افزایش سرعت انجام کار، کاهش هزینه و افزایش رضایت ارباب رجوع)	۲۰		
	الف- تحلیل نتایج مکانیزاسیون و محاسبه میزان افزایش سرعت انجام کار	(۵)		
	ب- تحلیل نتایج مکانیزاسیون و محاسبه میزان کاهش هزینه	(۵)		
	ج- تحلیل نتایج مکانیزاسیون و محاسبه میزان افزایش رضایت ارباب رجوع	(۵)		
	د- انجام بازنگری های اصلاحی لازم بر اساس نتایج	(۵)		
	توجه: گزارش تحلیلی درمورد نتایج مکانیزاسیون هریک از سیستم ها ارائه شود.			
	۲-۶- ایجاد پورتال استانی	۸		
	نشانی پورتال استانی ارائه شود.			
	توجه: این شاخص فقط برای استانداری می باشد و امتیاز آن در خصوص سایر			
	واحد های استانی به نسبت میان شاخص های زیر مجموعه شاخص کلی			
	اتوماسیون اداری سر شکن می شود.			
	توجه: عملکرد دستگاه در زمینه شاخصهای مربوط به اتوماسیون اداری در محل			
	دستگاه مورد بازدید کارشناس ارزیابی قرار خواهد گرفت.			

محور شهروند مداری (مهرورزی) (۱۴۰ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۱- پاسخگویی (۶۰)	۱-۱ اقدامات دستگاه در جهت پاسخگویی به مردم الف- دستگاه چه اقداماتی برای پاسخگویی انجام داده است موارد آن ارائه شود (از قبیل پاسخگویی به نامه ها و درخواست ها، برگزاری سمینار، رایه گزارش به جامعه) با نظر کارشناسی سازمان مدیریت و برنامه ریزی امتیازدهی می شود. ۲-۱ اقدامات دستگاه در جهت پاسخگویی به شکایات ۱-۲-۱ میانگین زمان پاسخگویی به شکایات الف- آیا میانگین زمان پاسخگویی به شکایات محاسبه شده است؟ (گزارش ارائه شود) ب- میانگین زمان پاسخگویی به شکایات نسبت به سال گذشته چند درصد کاهش یافته است؟ $\text{درصد کاهش زمان پاسخگویی به شکایات} = \frac{\% 10}{2 \times \text{امتیاز مکتسبه}}$ ۲-۲-۱ تهیه گزارش تحلیلی از نظارت ها و پاسخگویی به شکایات الف- آیا گزارش تحلیلی از شکایات واصله تهیه می شود؟ ب- آیا نتایج گزارش تحلیلی مورد استفاده قرار می گیرد؟ (اگر جواب مثبت است یک نمونه کامل از تصمیمات اتخاذ شده ارائه شود)	۷۰ ۴۰ (۲۰) (۱۰) (۱۰) (۲۰) (۱۰) (۱۰)		
	۱-۲ اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع الف- کدام یک از موارد زیر شفاف و مستند سازی شده و در اختیار مراجعین قرار می گیرد ۱- نوع خدمات قابل رایه ۲- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار ۳- مدت زمان انجام کار ۴- مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل ۵- عنوان واحد و محل استقرار ۶- نام متصدی انجام کار و اوقات مراجعه ب- کدام یک از طرق زیر برای اطلاع رسانی بند ۱ استفاده می شود؟ ۱- نصب در تابلوی راهنما و در معرض دید مراجعین ۲- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین ۳- نصب نام و نام خانوادگی متصدی انجام پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی ۴- خط تلفن ج- آیا منشور اخلاقی با توجه به موارد زیر تهیه و در سازمان اجرا می شود؟ ۱- نظم و آمادگی و آراستگی لباس ۲- رعایت ادب و نزاکت و خوش برخوردی ۳- آمادگی برای توضیحات کافی به خدمت گیرندگان ۴- وجود تمایلات مثبت به کار در کارکنان ۵- احترام به ارباب رجوع و فضای مناسب	۳۰ (۱۲) (۲) (۲) (۲) (۲) (۲) (۲) (۸) (۲) (۲) (۲) (۲) (۲) (۱۰) (۲) (۲) (۲) (۲) (۲)		
۲- رضایت مردم و ارباب رجوع (۸۰ امتیاز)				

محور شهروند مداری (مهرورزی) (۱۴۰ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۲-دنباله رضایت مردم و ارباب رجوع (۸۰ امتیاز)	۲-۲-انجام نظر سنجی از مردم الف-جمع آوری نظرات مراجعان براساس فرم شماره ع-۱۲۸(۷-۸۱) درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه ب-جمع بندی ماهانه توسط دستگاه براساس فرم شماره ع-۱۳۹(۷-۸۱) درصد تحقق $10 \times$ = امتیاز مکتسبه ج-اعلام نظرات جمع بندی شده به کارکنان (۵ امتیاز) درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه د-اعلام نظرات جمع بندی شده به رئیس یا مدیر واحد برای اقدامات بعدی درصد تحقق $10 \times$ = امتیاز مکتسبه	۳۰ (۵) (۱۰) (۵) (۱۰)		
	۳-۲-تشویق و تنبیه کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع الف-جمع بندی نظرات سالانه ارباب رجوع (تکمیل فرم شماره ع-۱۳۱(۷-۸۱) درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه ب-انتخاب و معرفی ۵ درصد افراد قابل تقدیر درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه ج-انتخاب و معرفی ۵ درصد افرادی که برخورد نامناسب داشتند درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه د-جمع بندی و پیشنهاد حذف مراحل زائد ، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روشهای مورد عمل به سازمان مدیریت و برنامه ریزی بر اساس فرم ع-۱۲۸ درصد تحقق $5 \times$ = امتیاز مکتسبه توجه:باتوجه به انجام ارزیابی عملکرد دستگاهها در اجرای طرح تکریم ازطرف سازمان، درمورد شاخص های رضایت مردم و ارباب رجوع نیاز به ارسال مجدد اطلاعات و مدارک وجود ندارد.	۷۰ (۵) (۵) (۵) (۵)		

محور قانونگرایی و سلامت اداری (۱۰۰ امتیاز)

شاخص های کلی عملکرد TPI	شاخص های کلیدی عملکرد KPI	امتیاز شاخص	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز مکتسبه
۱- نظم و انضباط مالی (۳۵)	۱-۱- پیش بینی ساز و کار مناسب برای کنترل و صرفه جویی در بیت المال الف- تهیه و تدوین دستورالعمل ب- اجرای دستورالعمل تدوین شده ج- نظارت و ارزیابی	۱۵ (۵) (۵) (۵)		
	۲-۱- پیش بینی ساز و کار مناسب برای بهره برداری از تجهیزات و ماشین آلات الف- تهیه و تدوین دستورالعمل ب- اجرای دستورالعمل تدوین شده ج- نظارت و ارزیابی	۱۰ (۳/۳) (۳/۳) (۳/۴)		
	۳-۱- تدوین ساز و کار مناسب برای بهره برداری از امکانات مثل خودرو، تلفن همراه، رایانه/لپ تاپ و... الف- تهیه و تدوین دستورالعمل ب- اجرای دستورالعمل تدوین شده ج- نظارت و ارزیابی	۱۰ (۳/۳) (۳/۳) (۳/۴)		
	تبصره: در کلیه موارد شاخص های فوق مدارک و مستندات زیربط ارائه شود.			
۲- سلامت اداری (۶۵)	۱-۲- شناسایی گلوگاه های فساد خیز در حیطه فعالیت های واحد الف- انجام مطالعات لازم برای شناسایی گلوگاه های فساد خیز ب- استخراج و تعیین گلوگاه های فساد خیز ج- ارایه راهکارهای اجرایی برای نظارت موثر بر گلوگاه ها	۳۰ (۱۰) (۵) (۱۵)		
	درصد تحقق $100 \times$ = امتیاز مکتسبه			
	درصد تحقق $50 \times$ = امتیاز مکتسبه			
	درصد تحقق $150 \times$ = امتیاز مکتسبه			
	۲-۲- عملکرد دستگاه در خصوص پیشگیری و مبارزه با رشوه الف- تدوین شاخص های سلامت دستگاه. ب- ارزیابی میزان سلامت اداری دستگاه. ج- انتخاب بازرسان و صدور حکم آنان. د- رعایت شرایط و ضوابط در انتخاب بازرسان	۲۵ (۵) (۵) (۵) (۵)		
	درصد رعایت شرایط و ضوابط $100 \times$ = امتیاز مکتسبه			
	ه- ارائه آموزش های لازم برای کارکنان در زمینه آیین نامه رشوه و بررسی، شناسایی و اولویت بندی پست هایی که بیشتر در معرض دریافت و پرداخت رشوه قرار دارند.	(۵)		
	ز- تدوین گزارش سالیانه بازرسی ها و ارایه به استاندار تبصره: در کلیه موارد مربوط به شاخص های قانونگرایی و سلامت اداری مدارک و مستندات زیربط ارائه شود	(۵) (۵)		

جدول شماره ۱: عملکرد و پیشرفت برنامه های تحول اداری

اطلاعات مربوط به عملکرد و پیشرفت برنامه های تحول اداری

[illegible]

جدول شماره ۲: اطلاعات مربوط به انتصابات انجام شده

جدول اطلاعات مربوط به وضعیت انتصابات انجام شده واحدهای اجرایی مستقر در استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۸۴

(شامل مدیران میانی، پایه و سرپرستی)

عنوان واحد استانی:

[illegible]

جدول شماره ۴ و ۵ مربوط به گزارش گیری از نحوه عملکرد نظام پذیرش و بررسی پیشنهاد ها

عنوان سازمان	میزان صرفه جویی در سال ۸۳	میزان پاداش پرداخت شده در سال ۸۳	سرايه پيشنهادهات واصله در سال ۸۳	سرايه پيشنهادهات پذيرفته شده در سال ۸۴	سرايه پيشنهادهات اجرا شده در سال ۸۴	میزان صرفه جویی در سال ۸۴	میزان پاداش پرداخت شده در سال ۸۴	بودجه هزینه شده جهت استقرار نظام با همکاری مشاوران ذیصلاح

ردیف	عنوان پیشنهاد	نوع پیشنهاد			تاریخ وصول پیشنهاد	تاریخ پذیرش پیشنهاد	میزان صرفه جویی	پاداش پرداخت شده	
		فردی	گروهی	توسط ارباب رجوع				تاریخ پرداخت	مبلغ (ریال)

۱- تعداد پیشنهادات واصله در سال ۱۳۸۳ تقسیم بر تعداد کارکنان سازمان

۳- تعداد پیشنهادات پذیرفته شده در سال ۸۴ تقسیم بر تعداد کارکنان سازمان

۲- تعداد پیشنهادات واصله در سال ۸۴ تقسیم بر تعداد کارکنان سازمان

۴- تعداد پیشنهادات اجرا شده در سال ۸۴ تقسیم بر تعداد کارکنان سازمان

جدول شماره ۷: آمار تعداد نیروی انسانی جذب شده بر اساس مدرک تحصیلی، نوع استخدام و جنسیت (۱۳۸۴)

عنوان	جنسیت		نوع استخدام					مدرک تحصیلی	
	زن	مرد	رسمی	پیمانی	خرید خدمت	کارگر	دکتر	فوق لیسانس	لیسانس
تعداد									فوق دیپلم و کمتر

جدول شماره ۸: اطلاعات دوره های برگزار شده در سال ۱۳۸۴

عنوان سازمان:

ردیف	عنوان دوره	تعداد دوره های اجرا شده	تعداد شرکت کنندگان	تفر- ساعت اجرا شده
۱	دوره های بهبود مدیریت			
۲	دوره های متون اداری			
۳	دوره های عمومی			
۴	آموزش های IT			
۵	جمع کل			

جدول شماره ۹: تغییر آمار تعداد کارکنان در سال ۸۴ نسبت به سال ۸۳

نوع استخدام	رسمی	پیمانی	قراردادی	طرح خدمت	کارگر	کارکنان رسمی	جمع	درصد کاهش در سال ۸۴ نسبت به سال ۸۳
۱۳۸۳								
۱۳۸۴								

جدول شماره ۱۰: عناوین و سطوح تشکیلاتی و آمار نیروی انسانی و پست های سازمانی

ردیف	شهرستان	تعداد پست های سازمانی			تعداد کارکنان		
		با تصدی	بلا تصدی	جمع	رسمی	غیر رسمی	جمع
۱							
۲							
۳							
۴							
۵							

جدول شماره ۱۱: عناوین پروژه های عمرانی که به بخش غیر دولتی واگذار شده است

ردیف	عنوان پروژه	مبلغ

جدول شماره ۱۲: عملکرد دستگاه در رابطه با اعطای تسهیلات پیش بینی شده در قانون برای بخش غیر دولتی

میزان تسهیلات استفاده شده	اقدامات مربوط به اطلاع رسانی به عموم درباره تسهیلات اعطایی به مردم	ردیف

جدول شماره ۱۳: اطلاعات مربوط به امکانات و مراکز رفاهی و تسهیلات سیاحتی، زیارتی و روشهای اجرایی استفاده از آن

ردیف	عنوان	محل استقرار	سال تاسیس	نحوه اداره	نحوه تامین نیروی انسانی

جدول شماره ۱۴: اطلاعات مربوط به مستند سازی و اصلاح فرایندها / روش ها

پیوست ۱										
ردیف	کد شناسایی	عنوان فرایند/ روش	نوع		وضعیت		تاریخ بازنگری اول ^۱	تاریخ بازنگری دوم	کاهش مراحل انجام کار (تعداد) ^۲	کاهش در زمان (دقیقه) ^۳
			اختصاصی ^۱	مشترک ^۲	احصاء ^۲	مستند ^۲				
سازمان:										
نحوه اطلاع رسانی ^{۱۱}	در حال	در گذشته	کاهش در دفعات مراجعه ارباب رجوع ^{۱۰}	کاهش در هزینه (ریال) ^۹	کاهش در زمان	کاهش مراحل انجام کار (تعداد) ^۲	تاریخ بازنگری اول ^۱	تاریخ بازنگری دوم	کاهش در زمان (دقیقه) ^۳	کاهش در مراجعته ^{۱۰}
سطح رضایت مندی (مقیاس ۱ تا ۵) ^{۱۲}										

- ۱- روشی که انجام آن اختصاص به خود دستگاه مربوطه دارد. مثل صدور شناسنامه برای سازمان ثبت احوال کشور. روش اختصاصی سازمان مربوطه محسوب می گردد اما روش های مالی و پرسنلی، روابط عمومی و ... روشهای عمومی هستند که در کلیه دستگاه ها عمومیت دارند. مورد نظر نمی باشند.
- ۲- روشی که انجام آن توسط چند دستگاه انجام می شود اما ابتدا و انتهای روش در دستگاه مربوطه می باشد. مثال روش نقل و انتقال اسناد ملکی برای سازمان ثبت اسناد و املاک کشور. یک روش مشترک است زیرا این روش در سازمان ثبت اسناد و املاک کشور آغاز می شود و پس از طی مراحل مختلف در شهرداری، سازمان مالیاتی و بانک های عامل در نهایت به سازمان ثبت اسناد و املاک جهت تولید خروجی نهایی باز می گردد.
- ۳- شناسایی روش های اختصاصی و مشترک مورد عمل در دستگاه و تدوین عناوین آنها.
- ۴- تدوین کلیه اطلاعات انجام روش های احصاء شده در وضعیت موجود شامل: عنوان روش، هدف از اجرای روش، تعیین ورودی ها و خروجی ها، خدمت گیرندگان، خدمت دهندگان، تعداد مراحل، زمان و هزینه انجام کار، تشریح مراحل گردش کار، تهیه نمودار گردش کار.
- ۵- بهبود وضعیت موجود روش های مستند شده از طریق: کاهش مراحل گردش کار، کاهش زمان، کاهش هزینه، اصلاح قوانین و مقررات ناظر بر اجرای روش، بهبود فناوری مورد عمل در روش، اصلاح فرم های مورد عمل در روش، ساماندهی فضا و چیدمان اداری مورد استفاده در اجرای روش، شفاف سازی و مسئولیت ها و اختیارات.
- ۶- در صورتیکه فرایند/ روش اصلاح شده، مورد بازنگری دوره ای قرار گرفته است تاریخ مورد بازنگری را قید کنید.
- ۷- تعداد مراحل گردش کار روش در وضعیت مستند شده منهای تعداد مراحل گردش کار روش در وضعیت اصلاح شده
- ۸- زمان گردش کار روش در وضعیت مستند شده منهای زمان گردش کار روش در وضعیت اصلاح شده روش های محاسبه زمان انجام کاریک فرایند/ روش: تخمین زمان انجام کار از طریق مصاحبه با صاحبان فرایند، بررسی اسناد و مدارک با مراجعه به دبیر خانه و بایگانی مربوطه، زمان سنجی
- ۹- هزینه گردش کار روش در وضعیت مستند شده منهای هزینه گردش کار در وضعیت اصلاح شده
- ۱۰- دفعات مراجعه مردم در روش مستند شده منهای دفعات مراجعه مردم در روش اصلاح شده (در صورتیکه روش رو به مردم است) این کار غالباً از طریق نظر سنجی از مشتریان انجام می شود
- ۱۱- تعیین شیوه اطلاع رسانی روش ها در گذشته و حال مثال: روش صدور شناسنامه نوزاد در گذشته از طریق مراجعه مردم و مطالعه تابلوی اعلانات در حال حاضر از طریق بیمارستانها و همراه گواهی تولد یا از طریق سایت اینترنتی
- ۱۲- تعیین سطح رضایت مندی ارباب رجوع غالباً از طریق نظر سنجی انجام می شود. مقیاس ۵ گانه لیکرت: ۱: بسیار کم ۲ کم ۳ متوسط ۴ زیاد ۵ بسیار زیاد

جدول شماره ۱۵: اطلاعات مربوط به محاسبه قیمت تمام شده فعالیت ها

سازمان:

[illegible]