

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۱	برنامه مهندسی نقش و سافتار دولت (۱۶۰ امتیاز)						
۱/۱	<u>واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها</u>	درصد	*	۵۰			
۱/۲	<u>اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها</u>	درصد	۱۰۰	۱۵			
۱/۳	<u>میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی</u>	درصد	*	۲۵			
۱/۴	<u>تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی</u>	درصد	*	۱۵			
۱/۵	<u>اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاههای اجرایی</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۶	<u>پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان‌ها در شهرستان‌های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش‌های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت</u>	درصد	۱۰۰	۱۵			
۱/۷	<u>ارائه پیشنهاد و پیگیری وظایف از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاریها</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۲	برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۵۰ امتیاز)						
۲/۱	<u>اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی</u>	درصد	*	۲۰			
۲/۲	<u>الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)</u>	درصد	*	۴۰			
۲/۳	<u>الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه</u>	درصد	*	۳۰			
۲/۴	<u>به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی</u>	درصد	*	۲۰			
۲/۵	<u>توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری</u>	درصد	*	۲۰			
۲/۶	<u>استانداردسازی تارنما (وب سایت) دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۳۰			
۲/۷	<u>به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۱۵			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۲/۸	<u>آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات</u>	درصد	*	۲۰			
۲/۹	<u>ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال(املاک) دستگاههای اجرایی)</u>	درصد	۱۰۰	۱۵			
۲/۱۰	<u>اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل</u>	تعداد	*	۴۰			
۳	<u>برنامه مدیریت سرمایه انسانی(۱۹۰ امتیاز)</u>						
۳/۱	<u>افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان</u>	درصد	*	۲۰			
۳/۲	<u>قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳/۳	<u>رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری</u>	درصد	*	۳۰			
۳/۴	<u>کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه</u>	درصد	*	۲۰			
۳/۵	<u>ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری</u>	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۶	<u>برگزاری دوره های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی</u>	درصد	۱۰۰	۵۵			
۳/۷	<u>رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات</u>	درصد	۱۰۰	۳۵			
۴	<u>برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی(۶۰ امتیاز)</u>						
۴/۱	<u>اجرای حسابداری تعهدی</u>	درصد	۱۰۰	۴۰			
۴/۲	<u>استانداردسازی خدمات دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵	<u>برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(۱۷۰ امتیاز)</u>						
۵/۱	<u>اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری</u>	درصد	۱۰۰	۴۰			
۵/۲	<u>صیانت از حقوق مردم</u>	درصد	۱۰۰	۶۰			
۵/۳	<u>استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۴	<u>رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد</u>	درصد	۱۰۰	۳۰			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۵/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۲۰			
۶	<u>برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۷۰ امتیاز)</u>						
۶/۱	<u>انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۱۰۰			
۶/۲	<u>تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی</u>	درصد	۱۰۰	۳۰			
۶/۳	<u>اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان</u>	درصد	۱۰۰	۴۰			

توجه: هدف کمی شاخص های ستاره دار به استناد بند ۲ تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تعیین می شود.

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده ^۱	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله	۳۰
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها شامل نتایج جدول شماره ۲	کمی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

جدول شماره ۲) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی

ردیف	نتایج حاصل از واگذاری								فعالیت‌های واگذار شده					توضیحات	
	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	نسبت فعالیت واگذار شده به کل	روش واگذاری			هزینه های کاهش یافته (ریال)	تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته	تعداد پست سازمانی کاهش یافته	تعداد نیروی انسانی کاهش یافته	تعداد واحد سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده	تعداد پست سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده	تعداد نیروی انسانی که مانع از بکارگیری آنها شده		کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهبود شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)
				مشارکتی	۴۰٪	واگذاری مدیریت									
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر													
۲															

شاخص دوم- اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها (۱۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی	کمی	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

مستندات شاخص: ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)

جدول شماره ۱) جدول تهیه و اجرای برنامه ظرفیت‌سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی‌ها

ردیف	فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

شاخص سوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)
--

^۱ جدول شماره ۳ تکمیل گردد.

شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۵
مستندات مورد نیاز		گزارش اقدامات انجام شده	

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی، تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی

جدول شماره ۴) جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده	میزان اجرا(درصد)

شاخص چهارم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی (۱۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال ۱۳۹۵ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها	بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۱۵
مستندات مورد نیاز		گزارش اقدامات انجام شده	

جدول شماره ۵) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری دستگاه به سطوح شهرستانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده از استان به شهرستان	میزان اجرا(درصد)

شاخص پنجم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (۲۰)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی	کمی	۲۰

مستندات شاخص: بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاههای اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷.

^۱ این شاخص برای دستگاههای فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است.

شاخص ششم- پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان ها در شهرستان های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت (۱۵ امتیاز) ^۱			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها	کمی	۷
۳	انتقال واحدهای ذیربط به مجتمع	کمی	۸
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات پیگیری و اقدامات انجام شده و انتقال واحدهای ذیربط به مجتمع	

مستندات شاخص: ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) موضوع ضوابط و شاخص های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه های اجرایی، آیین نامه اجرایی بند (ط) ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۲۰/۴۱۹۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)،

شاخص هفتم- ارائه پیشنهاد و پیگیری از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، پستهای مدیریتی و واگذاریها (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	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	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		پیشنهاد و مکاتبات انجام شده	

تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-
-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-
-	-

^۱ 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 می شود.

۲- برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	شاخص اول-اطلاع رسانی الکترونیکی ^۱ (۲۰ امتیاز)	شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان) (۴۰ امتیاز)			شاخص سوم-الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه (۳۰ امتیاز)			شاخص چهارم- به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی (۲۰ امتیاز)				شاخص پنجم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری (۲۰ امتیاز)		خدمت به صدور مجوز یا خیر؟	
				درخواست خدمت ^۲ (۱۰ امتیاز)	تولید خدمت ^۳ (۱۵ امتیاز)	ارائه خدمت ^۴ (۱۵ امتیاز)	امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت (۳۰ امتیاز)	پایگاه ایجاد شده	پایگاه به روز رسانی شده	به اشتراک گذاری پایگاه های اطلاعاتی (۱۰ امتیاز)	انجام استعلامات الکترونیکی (۱۰ امتیاز)					صدور مجوز	اصلاح مجوز
				نحوه سنجش: بر اساس درصد تحقق هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۵ 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/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر	بلی /خیر
۱	خدمت ۱																
۲	خدمت ۲																

جدول شماره ۶) فهرست پایگاه های اطلاعاتی مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی 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 ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت ۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

مستندات شاخص سوم: ماده ۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری

مستندات شاخص چهارم: ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت ۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱

^۱ از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات .

^۲ ارائه فرمها و دریافت اطلاعات

^۳ تولید الکترونیکی خدمت در دستگاه

^۴ ارائه خدمت بصورت الکترونیکی

مستندات شاخص پنجم: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیدشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره ۱۶۱۱۱۶/۴۲۴۰۱ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت) و ماده ۱۴ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری

شاخص ششم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه (۳۰ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
الف - ظاهر تارنما (۶ امتیاز)			
۱	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۲	وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۳	ذکر نام و آرم دستگاه	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۴	تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۵	قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۶	تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۷	امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۸	امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۹	لینک دستگاه‌های مرتبط	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
ب- طراحی تارنما/درگاه (۶ امتیاز)			
۱۰	قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۱	ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۲	نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۳	در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۴	قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۵	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس	بلی/خیر	۰.۷ (هفت دهم امتیاز)
۱۶	استفاده از جایگزین‌های متنی برای هر محتوای بدون متن	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۷	استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۸	ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
ج) محتویات تارنما/درگاه (۱۳ امتیاز)			
۱۹	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۲۰	قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۲۱	درج تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۲۲	درج بخش پرسش‌های متداول در تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)

شاخص ششم - استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۳۰ امتیاز)			
۲۳	آرشیو اخبار	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۴	درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در تارنما	بلی/خیر	0.8 (هشت دهم امتیاز)
۲۵	درج لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس آنها(ویژه دستگاههای که خدمات خود را به پیشخوان ارائه داده اند)	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۶	درج راهنمای تکمیل فرم های موجود در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۷	امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت های رایج (pdf و غیره) از فرم های مورد عمل و مستندات موجود در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۸	تالار بحث و گفتگو در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۹	بخش نظرسنجی در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۰	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۱	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۲	آگهی های مناقصات و مزایده ها	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۳	به روز بودن اخبار	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۴	به روز بودن اطلاعات موجود	بلی/خیر	۱,۸ (یک و هشت دهم امتیاز)
۳۵	دسته بندی خدمات دستگاه بطور مناسب	بلی/خیر	0.8 (هشت دهم امتیاز)
۳۶	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۷	ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
د (طراحی بر اساس نیاز کاربر ۵ امتیاز)			
۳۸	ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد	بلی/خیر	۱
۳۹	ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان	بلی/خیر	۱
۴۰	امکان شخصی سازی	بلی/خیر	۱
۴۱	قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما	بلی/خیر	۱
۴۲	درج زمان های خروج از دسترس در تارنما	بلی/خیر	۱

مستندات شاخص هفتم: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب سایت)های دستگاه های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص هفتم - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد) در دستگاه (۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه	کمی	۱۵

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)

شاخص هشتم- آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران دستگاه	درصد تحقق هدف ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۷
۲	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات		۷
۳	برگزاری دوره آموزشی برای سایر کارکنان دستگاه		۶
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: آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (م صوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) و بخ شنانه دوره های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۰۹۹ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص نهم- ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال)املاک(دستگاههای اجرایی) (۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال)املاک(دستگاههای اجرایی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۵

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ تاریخ ۱۳۹۱/۱/۲۸، مصوبه شماره ۲۷۶۷۹ تاریخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری.

شاخص دهم- اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل (۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین خدمات منتخب برای بهبود	بلی/خیر	۲
۲	احصا و مستندسازی گردش کار و فرآیند منتج به خدمات منتخب مطابق دستورالعمل	بلی/خیر	۳
۳	تعیین تیم های بهبود مرتبط با هر خدمت	بلی/خیر	۲
۴	گذراندن پودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرایندها و روش های انجام کار" از سوی تیم های بهبود	بلی/خیر	۲
۵	انتخاب و تعیین مربی یا مربیان واجد صلاحیت ارتقا شایستگی های رفتاری تیم های بهبود شامل شایستگی های " کار تیمی"، " مشتری گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق گرایی و عملگرایی"، " تفکر سیستمی و گسترده گرایی" و " تفکر خلاق و سد شکن"	بلی/خیر	۲
۶	برگزاری جلسات منظم به منظور شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل های اجرایی برای برطرف نمودن آنها	بلی/خیر	۳
۷	تهیه برنامه های 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	۴
۸	اجرایی نمودن برنامه عملیاتی تا پایان سال ۹۵ و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی	درصد تحقق هدف تا پایان سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
۹	ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک	بلی/خیر	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش اقدامات انجام شده	

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۱۴۱۱۵۲/۱۴/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار

توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هریک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یکبار محاسبه می گردد.

تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-
-	-
-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	
-	

۳- برنامه مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول- افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	افزایش نسبت کارکنان دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد تحقق هدف سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۵			
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۵			
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۴			
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۴			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

شاخص دوم- قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	جذب و استخدام نیروی انسانی جدید با مجوز سازمان	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۰
	جذب نیروی انسانی از طریق آزمون مشترک فراگیر	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		--در صورت هرگونه استخدام در دستگاه اجرایی، ضروری است مستندات لازم ارائه شود.	

مستندات شاخص: مواد ۴۲، ۴۴ و ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۸ تصویب نامه ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷ مورخ ۱۳۹۳/۷/۱۹ شورای توسعه مدیریت با عنوان دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد

شاخص سوم- رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف تجمیعی سالهای ۹۴ و ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۳۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد کل پستهای سازمانی مصوب سال ۹۵	
		تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۵	
		تعداد کل پستهای سازمانی مصوب سال ۹۳	
		تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۳	
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

مستند شاخص: تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و ماده ۱۰ دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری.

شاخص چهارم- کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی نسبت به سال قبل	درصد تحقق هدف سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعات زیر شاخص			
		تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۵	
		تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۴	
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

شاخص پنجم- ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری	کامل. ناقص/انجام نشده	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه نمونه قراردادهای بسته شده	

مستند شاخص: ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۱۹ دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص ششم - برگزاری دوره های آموزشی مدیران و کارکنان و ارزشیابی آموزشی (۵۵ امتیاز)			
زیر شاخص اول- اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران(۱۲ امتیاز)			
عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز	زیر شاخص
اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه	ساعت(سرانه آموزشی مدیران ۶۰ ساعت)	۱۲	۱
جدول اطلاعات زیر شاخص ۱			
نفر ساعت 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(۱۳ امتیاز)			
اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه	ساعت(سرانه آموزشی کارکنان ۴۰ ساعت)	۱۳	۱
جدول اطلاعات زیر شاخص ۲			
نفر ساعت آموزشی کارکنان			
تعداد کارکنان			
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 (۲۵ امتیاز)			
سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱و۲ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۵	۱
بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳و۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰	۲
زیر شاخص چهارم-تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن (۵ امتیاز)			
تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	کامل/ناقص/انجام نشده	۵	۱
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 دوره هایی که اثربخشی آن ها 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 مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۱۱۴۶ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۲۶۶۴ تاریخ ۲۰۰/۹/۳۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴.

شاخص هفتم - رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات (۳۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه	کامل/ناقص/انجام نشده	۲۵
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 مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۱/۴۲۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۵ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴ / ۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ (موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران).

تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-
-	-
-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	
-	
-	
-	

۴- برنامه ارائه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول- اجرای حسابداری تعهدی (۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	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	۱۰
۲	شناسایی دارایی ها مطابق شیوه نامه مربوطه		۱۵
۳	ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان		۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- تکمیل فرمهای مندرج در بخشنامه شماره ۵۷/۹۰۰۵۸ تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۹ و ارائه آن به اداره کل اقتصاد و دارایی استان - تکمیل بانک اطلاعات اموال دستگاههای اجرایی موضوع بند ج تبصره ۵ قانون بودجه سال ۱۳۹۵ 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 ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲)، آیین نامه اجرایی تبصره بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران.

شاخص دوم- استانداردسازی خدمات دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انتخاب خدمات دستگاه جهت استانداردسازی	کمی	۵
۲	تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده	کمی	۱۰
۳	تطبیق خدمات ارائه شده به گیرندگان خدمت با استانداردهای تدوین شده	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش کنترل خدمات دستگاه با استانداردهای تدوین شده	

مستندات شاخص: ماده ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری
تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-
-	-
اقدامهای لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-
-	-
-	-

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

شاخص اول- اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری (۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۶ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و فعالیت منظم و مستمر آن	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۱
۲	برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۳	اجرای عملی مصوبات کمیته	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
زیر شاخص دوم- انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسین ماده ۹۱ و ۹۲ (۱۲ امتیاز)			
۱	انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسین مطابق دستورالعمل اجرایی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۲	تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۳	اجرای بازرسی های موردی و ارائه گزارش های بازرسی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۴	برگزاری آموزش های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان)	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲

۵	ارزیابی و تعیین میزان اثر بخشی دوره های آموزشی بر گزار شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۶	ارایه گزارش شش ماهه	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
زیر شاخص سوم- بررسی و شناسایی گلوگاههای فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (۱۴ امتیاز)			
۱	شناسایی و احصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آن ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۲	لیست اقدامات پیش بینی شده جهت رفع نقاط آسیب پذیر	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۳	برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۴	بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه ها ی اولویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۶
زیر شاخص چهارم- ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (۸ امتیاز)			
۱	تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
۲	اجرای برنامه های تدوین شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
۳	ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارسال اسامی اعضای کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه دستگاه و صورتجلسات مربوط به آن و سایر مستندات مربوط به جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری.	

مستند شاخص: بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد) (تصویب‌نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۸۰-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰-تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸-هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری. دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم (۶۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم (ماده ۷ و ۶۰ مصوبه) (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	گزاره سنجش	امتیاز
۱	احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از کل فرآیندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲,۵
۲	احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از فرآیندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲,۵
۳	الکترونیکی نمودن ۱۰٪ از کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه	کامل / ناقص / انجام نشده	۵
زیر شاخص دوم- تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه)		به روزرسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان	۲
زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع (ماده ۴ مصوبه) (۶ امتیاز)			
۱	اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	کامل / ناقص / انجام نشده	۲

۲	تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	کامل / ناقص / انجام نشده	۲	
۳	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	۲	
زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع(ماده ۱و ۲و ۳مصوبه)(۶ امتیاز)				
۱	مستندسازی نحوه ارائه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع"	مشمول بر موارد زیر: -نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع - مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار - مدت زمان انجام کار - مدارک مورد نیاز و فرم های مورد عمل - عنوان واحد، محل استقرار، تعیین اوقات مراجعه، نام و شرح وظایف - متصدی انجام کار - نوع فن آوری مورد استفاده	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۲	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل	از طرق زیر : - نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی 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	۳
زیر شاخص پنجم-آموزش(ماده ۷ مصوبه)		دوره های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع و موارد مرتبط	کامل / ناقص / انجام نشده	۴
زیر شاخص ششم- نظر سنجی(ماده ۸ مصوبه) (۱۸ امتیاز)				
۱	به روزرسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین	کامل / ناقص / انجام نشده	۳	
۲	سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۵	
زیر شاخص هفتم- نظارت و بازرسی(ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه) (۸ امتیاز)				
۱	به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست های بازرسی	کامل / ناقص / انجام نشده	۳	
۲	انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد	کامل / ناقص / انجام نشده	۵	
زیر شاخص هشتم- تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه) (۶ امتیاز)				
۱	به روز رسانی و رصد اجرای دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان	کامل / ناقص / انجام نشده	۲	
۲	تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی و شکایات ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۴	

مستند شاخص: مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران)، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع

طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، مصوبه شماره ۱۹۰/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان و بخشنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

شاخص سوم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	امتیازدهی توسط ستاد اقامه نماز استان	۲۰

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۳۳۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۳۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی
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- رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	سقف امتیاز	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۱۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱٫۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۵	۵	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۵		
تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۵			
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۵	۳	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۵		
تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۵			
۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۵	۵	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۵		
تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۵			
۴	درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۵	۲	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد انتقاد دریافت شده سال ۹۵		
تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال ۹۵			
۵	درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دریافتی سال ۹۵	۱	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		

	تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۵		
	۵	درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد ^۱) در سال ۹۵	۶
	۴	نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۵ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۴	۷
در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی گیرد.	۵	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۳	۸

مستند شاخص: ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)، راهنمای خودارزیابی سامد

شاخص پنجم- مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان (۷ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	وجود راه قابل دسترس از ورودی به پارکینگ و خیابان های عمومی و پیاده روها و تمام فضاها، تسهیلات و عناصر قابل دسترس در داخل بنا	توسط اداره کل بهزیستی استان	۴
۲	عرض باز شو کف پوش حداقل ۱۰۰ سانتی متر		۳
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
زیر شاخص سوم- مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان		رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین	توسط اداره کل بهزیستی استان
زیر شاخص چهارم- مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان		رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین	توسط اداره کل بهزیستی استان

مستند شاخص: راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

$$^1 \text{ درصد مربوطه} = 100 \times \frac{\text{پیشنهاد رسیدگی شده} + \text{انتقاد پاسخ داده} + \text{درخواست پاسخ داده} + \text{گزارش پاسخ داده} + \text{شکایات پاسخ داده}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۵}}$$

$$^2 \text{ نسبت مربوطه} = \frac{\text{تعداد گزارش و شکایات سال ۹۵}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۵}} = \frac{\text{تعداد گزارش و شکایات سال ۹۴}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۴}}$$

^۳ زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه های مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰٪ شکایات باشد.

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-
-	-
-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	
-	
-	

۶- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول- ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت (۱۰۰ امتیاز)			
۱	داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری و شاخص های اختصاصی	کمی	۲۰
۲	کیفیت برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کمی	۳۰
۳	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (درخصوص ارایه مستندات، برش استانی و)	کمی	۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مصوبات کارگروه	

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی ۳ ساله (سال‌های ۹۴ تا ۹۶) اصلاح نظام اداری، راهنمای نحوه تنظیم شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی در سال ۱۳۹۴.

شاخص دوم- تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور بهره‌گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی هاو تصمیم گیری ها و انجام اقدام‌های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد	کمی	۲۰
۲	ارائه لیست پایگاه‌های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه حسب مورد	کمی	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		لیست تمام پایگاه‌های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی	

شاخص سوم- اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان (۴۰ امتیاز)
--

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ و وظایف و ماموریت های دستگاه	کمی	۱۰
۲	مکانیزه نمودن فرآیند ارزیابی مدیران و کارکنان	کمی	۶
۳	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان	کمی	۱۰
۴	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی	کمی	۴
۵	تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور	کمی	۱۰

مستندات شاخص: دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و ضوابط تمدید قرارداد کارمندان غیر رسمی (موضوع بخشنامه شماره ۱۴۰۵۲۱ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور)

دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان به شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲

تحلیل عملکرد محور

نقاط قوت:	نقاط ضعف:
—	—
—	—
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:	
—	
—	
—	