

عنوان محور: ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی		امتیاز محور: ۱۵۰	
عنوان شاخص: رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد		امتیاز شاخص: ۲۰	
روش ارزیابی شاخص: ارزیابی این شاخص بر اساس دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی با توجه به آیت‌های زیر صورت می‌گیرد:			
نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	توضیحات
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۷	۷	<ul style="list-style-type: none"><li>در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر و مساوی ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</li><li>در صورتی که بزرگتر از ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز تعلق می‌گیرد.</li><li>در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می‌گیرد</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>جدول اطلاعات زیر شاخص</li><li>تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۷</li><li>تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۷</li></ul>			
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۷	۳	
<ul style="list-style-type: none"><li>جدول اطلاعات زیر شاخص</li><li>تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۷</li><li>تعداد درخواست پاسخ داده شده ۹۷</li></ul>			
۳	متوسط زمان رسیدگی به شکایات <sup>۱</sup>	۱۰	<ul style="list-style-type: none"><li>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 می‌گیرد.</li><li>بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از ۲۰ روز امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</li></ul>
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :			
با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله ستاد رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد استانداری صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط ستاد مذکور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اعلام می‌گردد.			
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق برای دستگاه‌های که هر کدام از موارد فوق در سال ۹۷ را ندارند (تعداد صفر است) شامل می‌شود.			

<sup>۱</sup> زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می‌باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه‌ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه‌های مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه‌ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰٪ شکایات باشد.