



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

پیوست شماره ۱

شخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه های اجرایی (سطح استانی)

(موضوع بند الف ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق.م.خ.ک به شماره ۴۲۲۵/۴۲۲۷/۴۲۲۷ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور فناوری های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
<b>برنامه مهندسی نقش و سافتار دولت (۱۸۰ امتیاز)</b>							
۱							
۱/۱	<u>تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۲	<u>اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۳	<u>واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها</u>	درصد	*	۴۰			
۱/۴	<u>اجرای ضوابط اصلاح ساختار سازمانی</u>	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۵	<u>کاهش تعداد پست‌های مدیریتی</u>	درصد	*	۱۰			
۱/۶	<u>کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه</u>	درصد	*	۳۰			
۱/۷	<u>میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی</u>	درصد	*	۲۰			
۱/۸	<u>تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی</u>	درصد	*	۱۰			
<b>برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۸۵ امتیاز)</b>							
۲							
۲/۱	<u>اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی</u>	درصد	*	۳۰			
۲/۲	<u>الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)</u>	درصد	*	۶۰			
۲/۳	<u>الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه</u>	درصد	*	۳۰			
۲/۴	<u>به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی</u>	درصد	*	۴۰			
۲/۵	<u>توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری</u>	درصد	*	۲۵			
۲/۶	<u>استانداردسازی تارنما (وب سایت) دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۳۰			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۲/۷	<u>به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در دستگاه</u>	درصد	۱۰۰	۱۰			
۲/۸	<u>آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات</u>	درصد	*	۱۵			
۲/۹	<u>ارائه اطلاعات فضاهای اداری به دبیرخانه کارگروه ساماندهی فضاهای اداری</u>	درصد	۱۰۰	۱۵			
۲/۱۰	<u>اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل</u>	تعداد	*	۳۰			
<b>۳</b>	<b><u>برنامه مدیریت سرمایه انسانی(۱۷۵ امتیاز)</u></b>						
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	۴۰			
۳/۷	<u>اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات</u>	درصد	۱۰۰	۳۵			
<b>۴</b>	<b><u>برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی(۱۰۰ امتیاز)</u></b>						
۴/۱	<u>محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات واحدها</u>	درصد	*	۲۰			
۴/۲	<u>اداره واحدهای اجرایی دستگاه به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی</u>	درصد	*	۳۰			
۴/۳	<u>استانداردسازی خدمات دستگاه</u>	درصد	*	۳۰			
۴/۴	<u>تحقق برنامه مدیریت سبز</u>	درصد	۱۰۰	۲۰			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
<b>برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (۱۴۰ امتیاز)</b>							
۵							
۵/۱	اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۴۰			
۵/۲	صیانت از حقوق مردم	درصد	۱۰۰	۵۰			
۵/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۳۰			
<b>برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۲۰ امتیاز)</b>							
۶							
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۱۰۰	۸۰			
۶/۲	اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان	درصد	۱۰۰	۴۰			

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار به استناد بند ۲ تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

پیوست شماره ۲

دستور العمل امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه های اجرایی (سطح استانی)

(موضوع بند الف ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق.م.خ.ک به شماره ۴۳۳۲۷/۴۳۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور فناوری های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری

# ۱- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

## شاخص اول- تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات<sup>۱</sup> (۲۰ امتیاز)

شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	دریافت برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی از ستاد مرکزی <sup>۲</sup>	بلی/خیر	۲
۲	تعیین و احصای تصدی‌های قابل واگذاری در برنامه <sup>۳</sup>	بلی/خیر	۴
۳	تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری در برنامه	بلی/خیر	۲
۴	تنظیم چارچوب قرارداد با بخش غیردولتی در برنامه	بلی/خیر	۲
۵	تعیین روش‌های واگذاری تصدی‌ها در برنامه	بلی/خیر	۲
۶	تعیین ضمانت‌های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری اموال منقول و غیر منقول در برنامه	بلی/خیر	۱
۷	تعیین استانداردها و معیارهای مورد نظر در خصوص کیفیت و قیمت خدمات و تصدی‌های قابل واگذاری در برنامه	بلی/خیر	۱
۸	تعیین قیمت ساختمان‌ها و پروژه‌های تملک دارایی‌های سرمایه‌ای نیمه تمام با حفظ کاربری آن‌ها پس از اتمام پروژه و اداره آن‌ها توسط بخش غیردولتی در برنامه	بلی/خیر/عدم مصداق	۱
۹	تعیین قیمت اجاره ساختمان‌ها و اموال منقول با رعایت بند ک ماده ۵ آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ ق.م.خ.ک در برنامه	بلی/خیر/عدم مصداق	۱
۱۰	تعیین نحوه بررسی و رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط واگذاری و عدم رعایت کیفیت و قیمت خدمات در برنامه	بلی/خیر	۲
۱۱	تعیین تعرفه ارائه خدمات واگذار شده در برنامه	بلی/خیر	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارایه برنامه مصوب در رابطه واگذاری تصدی‌ها با در نظر گرفتن زیرشاخص‌های تعیین شده

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸) و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۱۳۹۳/۲۰۰/۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری.

### جدول ۱) جدول تهیه برنامه واگذاری تصدی‌های قابل واگذاری با ذکر اولویت، مصادیق و سرانه خدمات در طول سال ۱۳۹۴

ردیف	عنوان دستگاه	عناوین فعالیت‌ها یا واحدهای عملیاتی	روش واگذاری (خرید خدمت/مشارکت/واگذاری مدیریت)	مبلغ سرانه خدمت

<sup>۱</sup> واحدهای عملیاتی (مجری): آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ویژگی غیرحاکمیتی هستند که وظیفه تولید، تأمین و ارائه محصول و خدمات اصلی و نهایی دستگاه را بر عهده دارند مانند مدارس، بیمارستان‌ها و ورزشگاه‌ها.  
<sup>۲</sup> چنانچه برنامه اجرایی ارائه نشده باشد، سایر زیرشاخص‌ها امتیازدهی نخواهد شد.  
<sup>۳</sup> پس از تعیین و احصای تصدی‌های قابل واگذاری، جدول شماره ۱ تکمیل گردد.

شاخص دوم- اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارایه برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی	بلی/خیر	۵
۲	اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی	درصد تحقق هدف ۹۴ برنامه سه ساله	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با اعطای تسهیلات و حمایت‌های لازم از بخش غیردولتی

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

ردیف	عنوان دستگاه	فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

شاخص سوم- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۴۰ 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 <sup>۱</sup>	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله	۴۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده

### جدول ۳) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	فعالیت‌های واگذار شده			نتایج حاصل از واگذاری							کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)	توضیحات	
			نسبت فعالیت واگذار شده به کل	روش واگذاری	مشارکت	همچنین	هزینه‌های کاهش یافته (ریال)	تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته	تعداد پست سازمانی کاهش یافته	تعداد نیروی انسانی کاهش یافته	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
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر													
۲	.....														

<sup>۱</sup> جدول شماره ۳ تکمیل گردد.

شاخص چهارم - اجرای ضوابط اصلاح ساختار سازمانی (۳۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیاده سازی و اجرای آخرین ساختار و تشکیلات تفصیلی دستگاه	عدم اجرا/ اجرای ناقص/ اجرای کامل	۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مربوط به اقدامات انجام شده در خصوص اصلاح ساختار سازمانی	

**مستندات شاخص:** مواد ۲۹، ۳۱ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۳۳/ت/۴۳۹۱۱ ک 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/۴۴۱۹۵ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۴۱۹۲۵/۴/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)، شاخص ها و ضوابط تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی دستگاه های اجرایی (بخشنامه شماره ۳۶۲۷۱/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۳) و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۱۳۷۱۲/۹۲/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، ضوابط ساماندهی وظایف و فعالیت های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه ها و موسسات دولتی (مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ تاریخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری)

شاخص پنجم - کاهش تعداد پست های مدیریتی دستگاه (۱۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش پست های مدیریتی	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله	۱۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد پست های مدیریتی سال ۹۴	
		تعداد پست های مدیریتی سال ۹۳	

شاخص ششم - کاهش تعداد پست های سازمانی دستگاه (۳۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش تعداد پست های سازمانی	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله	۳۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد پست های سال ۹۴	
		تعداد پست های سال ۹۳	



**جدول (ع) جدول مقایسه پست‌های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات**

ردیف	عنوان دستگاه	سال ۹۳			سال ۹۴	
		تعداد پستها			تعداد پستها	
		بالتصدی	بالتصدی	جمع	بالتصدی	جمع

**مستندات شاخص:** بخشنامه ممنوعیت توسعه تشکیلاتی دستگاهها (شماره ۴۷۰۸۱ تاریخ ۱۳۹۴/۳/۳۰)، ضوابط ساماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی (مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ تاریخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری)

شاخص هفتم - میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
مستندات مورد نیاز		گزارش اقدامات انجام شده	

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۵۱۰۵۲ ت/۷۵۶۰۹ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی

شاخص هشتم - تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی (۱۰ 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 ۱۳۹۴ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۱۰
مستندات مورد نیاز		گزارش اقدامات انجام شده	

مستندات شاخص: مصوبات شماره‌های ۱۹۰/۱/۱۵۹۷۵۸ تاریخ ۱۳۸۱/۹/۲، ۱۹۰/۱/۱۸۱۵۲۶ تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۳، ۱۹۰/۱/۳۰۵۲۴۰ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۶، ۱۹۰/۱/۳۱۸۵۵ تاریخ ۱۳۸۲/۲/۲۸، ۱۹۰/۱/۱۲۹۸۴۷ تاریخ ۱۳۸۲/۷/۱۲، ۱۹۰/۱/۲۴۹۶ تاریخ ۱۳۸۳/۱/۳۰ و ۱۹۰/۱/۳۴۳۷۹ تاریخ ۱۳۸۳/۳/۴ شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها به واحدهای استانی.

**جدول (د) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری دستگاه به سطوح شهرستانی**

ردیف	عنوان وظیفه/اعطای اختیار	انتقال وظیفه از ستاد دستگاه به استان	انتقال وظیفه از استان به شهرستان	میزان واگذاری یا اعطای اختیار
				درصد

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

۲- برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

شاخص دوم- الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان) (۶۰ امتیاز)	شاخص سوم- الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه (۳۰ امتیاز)	شاخص چهارم- به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی (۴۰ امتیاز)				شاخص پنجم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری (۲۵ امتیاز)	شاخص اول- اطلاع رسانی الکترونیکی <sup>۱</sup> (۳۰ امتیاز)	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	نوع خدمت	ردیف
		انجام استعلامات الکترونیکی (۲۰ امتیاز)	به اشتراک گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی (۲۰ امتیاز)	پایگاه به روز رسانی شده	پایگاه ایجاد شده					
نحوه سنجش: بر اساس درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه										
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/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق
۱	خدمت ۱									
۲	خدمت ۲									

<sup>۱</sup> از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم‌های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات .

<sup>۲</sup> ارائه فرمها و دریافت اطلاعات

<sup>۳</sup> تولید الکترونیکی خدمت در دستگاه

<sup>۴</sup> ارائه خدمت بصورت الکترونیکی

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

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	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/ت۴۴۲۹۴/ک 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/ت۴۴۲۹۴/ک 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 یه شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱  
مستندات شاخص پنجم: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰/۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل 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
<b>الف - ظاهر تارنما (۶ امتیاز)</b>			
۱	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲	وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳	ذکر نام و آرم دستگاه	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۴	تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۵	قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۶	تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۷	امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۸	امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۹	لینک دستگاه های مرتبط	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
<b>ب- طراحی تارنما/درگاه (۶ امتیاز)</b>			
۱۰	قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۱	ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)

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

۱۲	نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۳	در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۴	قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۵	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس	بلی/خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۶	استفاده از جایگزین‌های متنی برای هر محتوای بدون متن	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۱۷	استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۱۸	ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
<b>ج) محتویات تارنما/درگاه (۱۲ امتیاز)</b>			
۱۹	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۰	قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۱	درج تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۲	درج بخش پرسش‌های متداول در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم 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 به‌همراه آدرس آنها	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۶	درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۷	امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت‌های رایج (pdf و غیره) از فرم‌های 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	آگهی‌های مناقصات و مزایده‌ها	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	0.8 (هشت دهم امتیاز)
۳۵	دسته‌بندی 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)

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

د) طراحی بر اساس نیاز کاربر (۶ امتیاز)

۳۸	امکان ثبت نام در تارنما	بلی/خیر	۱
۳۹	ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد	بلی/خیر	۱
۴۰.۱	ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان	بلی/خیر	۱
۴۱	امکان شخصی سازی	بلی/خیر	۱
۴۲	قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما	بلی/خیر	۱
۴۳	درج زمان‌های 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(وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

### شاخص هفتم - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد) در دستگاه (۱۰ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه	بلی/خیر	۱۰

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

### شاخص هشتم - آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (۱۵ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران دستگاه	درصد تحقق هدف ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۵
۲	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات		۵
۳	برگزاری دوره آموزشی برای سایر کارکنان دستگاه		۵
مستندات مورد نیاز		جدول عناوین دوره های برگزار شده به تفکیک مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات و سایر کارکنان و تکمیل جدول ۸	

### جدول ۸) برگزاری دوره‌های آموزشی در حوزه فناوری اطلاعات

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	برگزاری دوره برای مدیران دستگاه	برگزاری دوره برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات	برگزاری دوره برای سایر کارکنان دستگاه
		نسبت آموزش دیدگان به کل	نسبت آموزش دیدگان به کل	نسبت آموزش دیدگان به کل

مستندات شاخص: آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) و بخشنامه دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۰۹۹ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

شاخص نهم- ارائه اطلاعات فضاهای اداری به دبیرخانه کارگروه ساماندهی فضاهای اداری (۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه اطلاعات فضاهای اداری به دبیرخانه کارگروه ساماندهی اطلاعات فضای اداری	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

شاخص دهم- اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل (۳۰ 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 گستردگی تفکر" 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	اجرائی نمودن برنامه عملیاتی و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۱۰
۹	ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک	بلی/خیر	۲
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>		<b>گزارش اقدامات انجام شده</b>	

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 روش های 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 ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ 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 روش های انجام کار توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هر یک 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:
-	-
-	-
-	-
اقدام‌های 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 ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
<b>جدول اطلاعات شاخص</b>			
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۴			
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۴			
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۳			
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۳			
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>			

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
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>			

- 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 سال ۹۴ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۳۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال ۹۴			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۴			
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 ۱۳۵۹۸/۹۲/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و ماده ۱۰ دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۱۷۲۵۵۶/۲۰۶/۱۲/۲۶ 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 ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعات زیر شاخص			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۴			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۳			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

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

شاخص پنجم - ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های 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 ۱۷۲۵۵۶/۲۰۶/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.



**شاخص ششم - برگزاری دوره‌های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی (۴۰ امتیاز)**

سقف امتیاز	نحوه سنجش	عنوان زیر شاخص	زیر شاخص
۱۰	ساعت (سرانه آموزشی مدیران ۶۰ ساعت)	اجرای دوره های آموزشی مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه	۱
<b>جدول اطلاعات زیر شاخص ۱</b>			
		نفر ساعت آموزش مدیران	
		تعداد مدیران	
۱۰	ساعت (سرانه آموزشی کارکنان ۴۰ ساعت)	اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه	۲
<b>جدول اطلاعات زیر شاخص ۲</b>			
		نفر ساعت آموزشی کارکنان	
		تعداد کارکنان	
۶	کامل/ناقص/انجام نشده	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج سازمانی) بررسی، تحلیل و کاربرد نتایج و ارائه گزارش (	۳
۴	کامل/ناقص/انجام نشده	درصد دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه نسبت به دوره های برگزار شده، بررسی شده	۴
۵	کامل/ناقص/انجام نشده	استقرار سیستم مدیریت اطلاعات آموزشی و ارائه به موقع گزارش عملکرد به سازمان مدیریت	۵
۵	کامل/ناقص/انجام نشده	تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران و به‌روز آوری اطلاعات آموزشی کارمندان و مدیران	۶
		- گزارش عملکرد بر اساس فرم‌های ارسال شده - گزارش ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی - ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط	مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستند شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴۶ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۲۶۶۴ مورخ ۲۰۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)

**شاخص هفتم - اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات (۳۵ امتیاز)**

سقف امتیاز	نحوه سنجش	عنوان زیر شاخص	زیر شاخص
۱۰	کامل/ناقص/انجام نشده	استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران	۱
۲۵	کامل/ناقص/انجام نشده	رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه	۲
		تعداد انتصاب مدیران و تأییدیه شورا یا کمیته سرمایه انسانی به تفکیک مدیران درون و برون سازمانی	مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

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:
-	-
-	-
-	-
<b>اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:</b>	
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-
-	-

## ۴- ارائه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول - محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات واحدها (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انتخاب واحدهای مجری دستگاه و تهیه لیست آنها با توجه به اهداف سالیانه برنامه جامع سه ساله اصلاح نظام اداری <sup>۱</sup>	بلی/خیر	۲
۲	محاسبه قیمت یا هزینه تمام فعالیتها و خدمات واحدهای مجری انتخاب شده	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۱۳
۳	تعیین شاخص ها، استانداردها و ساز و کارهای نظارتی جهت کنترل کمیت و کیفیت خدمات	کامل/ ناقص/ انجام نشده	۵
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>		ارایه گزارش نحوه محاسبه قیمت تمام شده خدمات و فعالیتها برای هر یک از واحدهای مجری	

### جدول ۱۰) اقدام های قیمت تمام شده

ردیف	عنوان دستگاه	نام واحد مجری	عنوان خدمات/فعالیتها احصا شده برای انجام/ارائه به روش قیمت تمام شده	واحد اندازه گیری فعالیت/ خدمت	قیمت/هزینه تمام شده خدمت/فعالیت

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶/۱۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

شاخص دوم - اداره واحدها بر اساس قیمت یا هزینه تمام شده (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انعقاد تفاهم نامه با واحدهای مجری انتخاب شده <sup>۲</sup>	کامل/ ناقص/ انجام نشده	۵
۲	اداره واحدهای مجری بر اساس قیمت یا هزینه تمام شده بر اساس اهداف برنامه عملیاتی سه ساله	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۲۵
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>		ارائه نسخه تفاهم نامه منعقد شده برای هر یک از واحدها	

<sup>۱</sup> جدول ۱۰ تکمیل گردد

<sup>۲</sup> جدول ۱۱ تکمیل گردد

### جدول ۱۱) اقدام های اداره واحدها بر اساس قیمت تمام شده

ردیف	عنوان دستگاه	نام واحد مجری	کل مبلغ تفاهمنامه منعقد شده با واحد مجری	وضعیت اجرا (در حال اجرا، اجرا شده و متوقف شده)
------	--------------	---------------	--	--

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۳۴۹/۸۹/۶/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

شاخص سوم - استانداردسازی خدمات دستگاه (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۰
۲	سنجش میزان تحقق استانداردهای تدوین شده	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			گزارش کنترل خدمات دستگاه با استانداردهای تدوین شده

مستندات شاخص: ماده ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری

شاخص چهارم - تحقق برنامه مدیریت سبز (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان صرفه جویی در مصرف آب (حداقل ۱۰ درصد)	بر اساس تحقق درصد تعیین شده	۳
۲	میزان صرفه جویی در مصرف برق (حداقل ۵ درصد)	بر اساس تحقق درصد تعیین شده	۷
۳	میزان صرفه جویی در مصرف سوخت (بنزین، گاز و گازوئیل) (حداقل ۱۵ درصد)	بر اساس تحقق درصد تعیین شده	۸
۴	میزان صرفه جویی در مصرف کاغذ (حداقل ۳ درصد)	بر اساس تحقق درصد تعیین شده	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارایه مستندات مربوط به صرفه جویی های انجام شده در خصوص مدیریت سبز.

مستند شاخص: ماده (۱۹۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۲۳۵۱۹/ت/۴۷۶۳۱-هـ/۱۳۹۱/۲/۱۲ هیات وزیران)، راهنمای مدیریت سبز سازمان حفاظت محیط زیست

### جدول ۱۲) وضعیت تحقق برنامه های مدیریت سبز

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	میزان مصرف آب		میزان مصرف برق		میزان مصرف سوخت		میزان مصرف کاغذ	
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴

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

**۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری**

شاخص اول- اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری (۴۰ 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)	۴
۲	انتخاب و انتصاب بازرسان موضوع تبصره ۳ ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۵
۳	انجام بازرسیهای مستمر داخلی توسط بازرسان موضوع تبصره یک ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۸
۴	بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر (گلوگاه‌های فسادخیز) و اصلاح فرآیند های مرتبط و بکار گیری راه کارهای مناسب و عملی برای کنترل	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۱۰
۵	ایجاد بانک اطلاعاتی از افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارکنان دستگاه و اعلام اسامی آنها به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۶	برگزاری دوره های آموزشی و توجیهی در خصوص ارتقای سلامت اداری برای مدیران و کارکنان	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۵
۷	اجرای کلی مصوبات کمیته/کارگروه ارتقاء سلامت اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با فساد توسط واحد های ذیربط	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۵
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/۵۰۰۸۰-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 هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۳۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت 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 ۴۳۴۹/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری.

**شاخص دوم - صیانت از حقوق مردم (۵۰ امتیاز)**

ردیف	عنوان شاخص	عنوان زیرشاخص	گزاره سنجش	امتیاز
۱	بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم (ماده ۵ و ۷ مصوبه)	احصاء و مستندسازی کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		اصلاح ۱۵٪ از کل فرایندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		اصلاح ۱۵٪ از فرایندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		الکترونیکی نمودن ۱۰٪ از کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۲	تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه)	تهیه، به روزرسانی، تصویب و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان	کامل / ناقص / انجام نشده	۱
۳	اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع (ماده ۴ مصوبه)	تدوین 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	۱
		اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	کامل / ناقص / انجام نشده	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
۴	مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (ماده ۱ و ۲ و ۳ مصوبه)	مستندسازی نحوه ارائه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع" مشتمل 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	۵
		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	۵
۵	آموزش (ماده ۷ مصوبه)	دوره های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۶	نظر سنجی (ماده ۸ مصوبه)	تهیه و ابلاغ ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۵
۷	نظارت و بازرسی (ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه)	تهیه ضوابط و دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		تدوین برنامه و تهیه چک لیست های بازرسی برای انجام نظارت و بازرسی از واحدهای مربوطه	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
		انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد	کامل / ناقص / انجام نشده	۵
۸	تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه)	تدوین و ابلاغ دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
		تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی و شکایات ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>		ارائه مستندات نمونه ای اقدامات انجام شده		

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 ۳۰/۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۳/۷۷۶۸۳/ت/۴۴۷۷۰ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، 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 ۲۰/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۹۰۱/۲۲/۲۶ 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
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	سقف امتیاز ۲۰

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیأت وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیأت 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.	۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۴	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۴		
	تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۴		
	۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۴	
		جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۴	
		تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۴	
	۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۴	
		جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۴	
		تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۴	
۴	درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۴		
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۴			
تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۴			
۲	درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۴		

	جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد انتقاد دریافت شده سال ۹۴
		تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال ۹۴
	۱	درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دریافتی سال ۹۴
	جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۴
		تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۴
	۵	درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد <sup>۱</sup> ) در سال ۹۴
۴	نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۴ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۳ <sup>۲</sup>	
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. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.	۵	متوسط زمان رسیدگی به شکایات <sup>۳</sup>

**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)**  
**تحلیل عملکرد محور**

$$1 \text{ درصد مربوطه} = 100 \times \frac{\text{پیشنهاد رسیدگی شده} + \text{انتقاد پاسخ داده} + \text{درخواست پاسخ داده} + \text{گزارش پاسخ داده} + \text{شکایات پاسخ داده}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال 94}}$$

<sup>۱</sup> تعداد گزارش و شکایت سال 94

<sup>۲</sup> نسبت مربوطه =  $\frac{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال 94}}{\text{تعداد گزارش و شکایات سال 93}}$

<sup>۳</sup> تعداد گزارش و شکایات سال 93

تعداد کل موارد دریافتی سال 93

<sup>۳</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.



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

## ۶- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول- انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (۸۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارایه گزارش ارزیابی عملکرد واحدهای استانی و شهرستانی دستگاه بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲۵
۲	بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال گذشته در جهت بهبود عملکرد	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
۳	میزان دقت و صحت داده های جمع آوری شده	خوب/متوسط/ضعیف	۴
۴	تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و تقویت دقت و صحت داده ها و ارایه پیشنهادهای لازم جهت بهبود	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
۵	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان	بلی/خیر	۱۰
	میزان اجرایی شدن مصوبات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	به نسبت میزان اجرایی شدن	۱۰
	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۲۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش خودارزیابی دستگاه و مصوبات کارگروه و مستندات اجرایی شدن مصوبات	

**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.





ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

پیوست شماره ۳

فهرست دستگاه های اجرایی استان برای ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

امور فناوری های مدیریتی، مدیریت عملکرد و دبیرخانه شورای عالی اداری

۱. استانداری	۲۳. اداره کل ثبت احوال	۴۵. اداره کل منابع طبیعی
۲. سازمان مدیریت و برنامه ریزی	۲۴. اداره کل بهزیستی	۴۶. اداره امور عشایر(در استان های مرتبط)
۳. اداره کل حفاظت محیط زیست	۲۵. اداره کل آموزش فنی و حرفه ای	۴۷. اداره کل /مدیریت شیلات(در استان های مرتبط)
۴. اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۲۶. مدیریت درمان تأمین اجتماعی	۴۸. مدیریت آموزش، تحقیقات و ترویج کشاورزی(در استان های مرتبط)
۵. اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران	۲۷. اداره کل تأمین اجتماعی	۴۹. شرکت خدمات بازرگانی
۶. اداره کل استاندارد	۲۸. اداره کل بیمه سلامت	۵۰. اداره کل تعزیرات حکومتی
۷. اداره کل آموزش و پرورش	۲۹. نمایندگی بازنشستگی در استان	۵۱. شرکت گاز استان
۸. اداره کل ورزش و جوانان	۳۰. مدیریت حج و زیارت	۵۲. شرکت پخش فرآورده های نفتی
۹. اداره کل صنعت، معدن و تجارت	۳۱. اداره کل اوقاف و امور خیریه	۵۳. اداره کل صنایع کوچک و شهرکهای صنعتی
۱۰. اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۲. اداره کل /مدیریت انتقال خون	۵۴. اداره کل تبلیغات اسلامی
۱۱. اداره کل امور اقتصادی و دارایی	۳۳. شرکت آب و فاضلاب روستایی	۵۵. اداره کل ثبت اسناد و املاک
۱۲. اداره کل راه و شهرسازی	۳۴. شرکت آب منطقه ای	۵۶. اداره کل پزشکی قانونی
۱۳. اداره کل جهاد کشاورزی	۳۵. شرکت برق منطقه ای	۵۷. اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی
۱۴. اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۳۶. اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای	۵۸. بنیاد مسکن انقلاب اسلامی
۱۵. اداره کل صنعت، معدن و تجارت	۳۷. اداره کل /مدیریت فرودگاه های استان	۵۹. کمیته امداد امام خمینی
۱۶. دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی	۳۸. اداره کل بنادر و دریانوردی(در استان های مرتبط)	۶۰. شهرداری مرکز استان
۱۷. دانشگاه های غیرپزشکی	۳۹. اداره کل راه آهن(در استان ها و مناطق)	
۱۸. اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات	۴۰. اداره کل هواشناسی	
۱۹. اداره کل نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس	۴۱. اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	
۲۰. اداره کل گمرک	۴۲. شرکت عمران شهرهای جدید	
۲۱. اداره کل امور مالیاتی	۴۳. اداره کل دامپزشکی	
۲۲. بیمه ایران	۴۴. مدیریت تعاون روستایی	