



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

شیوه نامه نحوه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان

(سال ۱۳۹۵)



موضوع بند الف ماده ۳۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

فروردین ماه ۱۳۹۶

فهرست مندرجات

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲.....	مقدمه
۳.....	محور اول- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
۱۰.....	محور دوم- برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
۱۶.....	محور سوم- برنامه مدیریت سرمایه انسانی
۱۹.....	محور چهارم- برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی
۲۰.....	محور پنجم- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
۲۵.....	محور ششم- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
۲۸.....	نمونه پیشنهادی برای تهیه و تنظیم مستندات هر شاخص

مقدمه

بخشنامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ در راستای اجرای بند (الف) و (ب) ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و به منظور سنجش موفقیت دستگاه‌ها جهت تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و همچنین برنامه جامع اصلاح نظام اداری (موضوع تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران)، توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تدوین و در تاریخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۴ طی شماره ۹۴۰۱۲۱ ابلاغ گردید. در این بخشنامه، فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ تشریح گردیده است. در دستورالعمل شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ دستگاه‌های اجرایی که به استناد بند ۲ بخشنامه فوق‌الذکر ابلاغ گردید، زیرشاخص‌ها و مستندات مورد نیاز شاخص‌ها به همراه مبانی قانونی آنها آورده شده است. با توجه به تجارب سالیان گذشته مبنی بر برداشته‌های متفاوت دستگاه‌های اجرایی و سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها از شاخص‌ها و مستندات مورد نیاز، به منظور شفاف نمودن دستورالعمل ارزیابی شاخص‌ها و همچنین اعمال وحدت رویه در خصوص ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ دستگاه‌های اجرایی استانی، تصمیم بر آن شد تا شیوه نامه‌ای برای ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۵ تدوین و در اختیار سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها قرار گیرد. ضمن تقدیر و تشکر از تلاش‌های صورت گرفته مجموعه همکاران سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها در این خصوص، شیوه نامه ارزیابی عملکرد شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۵ مشتمل بر ۶ محور ارزیابی شاخص‌های عمومی به انضمام نمونه پیشنهادی برای تنظیم مستندات هر شاخص در این مجموعه گردآوری شده است.

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۵۰ امتیاز	عنوان شاخص: واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>در این شاخص، ارزیابی میزان موفقیت دستگاه‌های اجرایی در واگذاری امور (فعالیتها و پروژه‌ها) به بخش غیردولتی و افزایش کارایی در تولید و عرضه خدمات و ارتقای کیفیت خدمات انجام می‌گردد. لذا در این شاخص مبنای بررسی، سهم تحقق اموری (فعالیتها و پروژه‌ها) که پیش از این راسا و مستقیما توسط دستگاه اجرایی انجام شده است ولی براساس مبانی قانونی مذکور، تولید خدمت به بخش غیر دولتی اعم بخش عمومی غیردولتی مانند شهرداریها، تعاونی‌ها؛ شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها و واگذار شده است.</p> <p>مهمترین نکات در ارزیابی این شاخص عبارتند از:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. امور تصدی‌گری شامل فعالیتها و پروژه‌هایی می‌باشد که به وظایف و ماموریت‌های اصلی دستگاه اجرایی مرتبط است لذا واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی مانند نقلیه، دبیرخانه، نظافت، روابط عمومی و ... مشمول این شاخص نمی‌باشد و نباید در عملکرد و مستندات شاخص وارد شود. ۲. برای کسب امتیاز باید اصول و مبانی واگذاری رعایت شده باشد. بدین معنا که باید کمیت واگذاری مطابق برش استانی تفاهم نامه برنامه جامع تحول اداری محقق شده و کیفیت واگذاری مطابق استانداردهای مصوب و مبانی قانونی باشد. <p>شاخص واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها دارای دو زیرشاخص ذیل می‌باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> * میزان اجرای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده (۳۰ امتیاز) * میزان ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات از طریق واگذاری‌ها (۲۰ امتیاز) <p>در صورت عدم مصداق بودن زیر شاخص اول، زیر شاخص دوم نیز ارزیابی نمی‌شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> - امتیازدهی زیر شاخص اول بر اساس؛ میزان و درصد واگذاری‌های عنوان شده در جدول ضمیمه سامانه مدیریت عملکرد صورت گیرد. لازم است دقت شود فعالیت‌های مندرج در جدول با هدف تفاهم نامه چک گردد تا کلیه فعالیتها در جدول آورده شده باشند. - میزان ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات از طریق واگذاری‌ها بر اساس موارد زیر امتیاز دهی می‌گردد: <ul style="list-style-type: none"> • هزینه‌های کاهش یافته • تعداد واحد سازمانی کاهش یافته • تعداد پست کاهش یافته • تعداد نیروی انسانی کاهش یافته • کیفیت خدمات بعد از واگذاری 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - لیست فعالیت‌های واگذار شده در سال ۱۳۹۵ به همراه نمونه قراردادهای مربوط به واگذاری که با بخش غیر دولتی منعقد شده است. - تکمیل تمامی ستون‌های جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد - ارائه گزارشی در خصوص ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها (شامل کاهش هزینه‌ها، کاهش نیروی انسانی، کیفیت خدمات و ...) 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مبنای عدم مصداق تفاهم نامه می‌باشد. - در صورت عدم مصداق بودن زیر شاخص اول، زیر شاخص دوم نیز عدم مصداق تلقی می‌شود. 	

عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت	امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز
عنوان شاخص: اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>اقداماتی که دستگاه در زمینه اجرای این شاخص می‌تواند انجام دهد شامل موارد زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شناسایی، سازماندهی، هماهنگی و ارتباط مستمر با گروه‌های هدف توانمندسازی. • برگزاری دوره‌های آموزشی برای ارتقای دانش و مهارت گروه‌های هدف. • رفع موانع اداری جامعه هدف. • ایجاد الزامات حقوقی برای حمایت از بخش غیردولتی ذیربط. • واگذاری امکانات و تجهیزات و منابع فیزیکی به بخش غیردولتی. • پرداخت تمام یا بخشی از هزینه سرانه خدمات پس از واگذاری. • اعطای کمک‌های مالی و تسهیل تامین مالی گروه‌های هدف. • ایجاد و حفظ فضای رقابتی عادلانه برای فعالیت گروه‌های هدف ذیربط. <p>— توانمندسازی بخش غیردولتی، در راستای حمایت و توان افزایشی فعالان بخش غیردولتی که بصورت بالقوه یا بالفعل در حوزه امور تصدی گری دستگاه اجرایی می‌توانند فعال باشند مدنظر است لذا به عنوان نمونه برنامه‌های آموزشی که برای کشاورزان و ... برگزار می‌شود یا تسهیلاتی که به کشاورزان، شرکتهای صنعتی و ... در قالب تسهیلات تکلیفی اعطاء می‌گردد مشمول این بند نمی‌گردد.</p> <p>— برنامه باید با توجه ماهیت فعالیت‌های دستگاه اجرایی و میزان توانمندی بخش غیر دولتی فعال در زمینه‌های امور تصدی‌گری تنظیم و تصویب گردد.</p> <p>مولفه‌های موثر در ارزیابی این شاخص عبارتند از:</p> <ul style="list-style-type: none"> • کیفیت برنامه مصوب در زمینه ذیربط شاخص: این برنامه باید شامل اقدامات مورد انتظار، واحد اقدام کننده، نتایج قابل پیش بینی، منابع و تجهیزات مورد نیاز و ... باشد. <p>— امتیازدهی شاخص بر اساس فعالیتها و اقداماتی که دستگاه در جدول ضمیمه وارد نموده است توسط سامانه صورت می‌گیرد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> — برنامه مصوب توانمندسازی بخش غیردولتی — گزارش اجرای برنامه شامل لیست گروه‌های هدف توانمندسازی، مستندات مربوط به برگزاری دوره‌های آموزشی، اقدامات انجام شده در رابطه با اعطای تسهیلات و 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> — این شاخص برای هیچ دستگاهی عدم مصداق نمی‌باشد. مگر این که در برش استانی مورد تایید امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی در مواردی خاص، عدم مصداق پیش بینی شده باشد. 	

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۲۵ امتیاز	عنوان شاخص: میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>این شاخص میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکز زدایی (بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه) را مورد ارزیابی قرار می دهد.</p> <p>اقداماتی که دستگاه های اجرایی در خصوص واگذاری وظایف ستاد به استان باید انجام داده باشند عبارتند از:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱. بررسی و تحلیل کلیه اموری که توسط دستگاه ملی قابلیت ارائه خدمات در واحدهای استانی را داراست. ۲. تهیه لیست وظایف و اختیارات قابل واگذاری به استان. ۳. پیگیری واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان (بند مذکور) به میزان درصد هدف تجمعی تا پایان سال ۹۵ برش استانی برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه. ۴. جاری سازی و اجرایی نمودن وظایف واگذار شده ستاد دستگاه به استان. <p>امتیازدهی این شاخص بصورت زیر انجام گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تهیه لیست وظایف قابل واگذاری به استان و میزان تحقق اجرایی شدن آنها بر اساس میانگین که توسط سامانه محاسبه می شود.(۲۵ امتیاز) - دقت شود باید لیست کلیه وظایف قابل واگذاری در جدول وارد شده باشد و برای وظایفی که واگذاری آنها اجرایی نشده است درصد تحقق صفر وارد شود تا امتیاز درستی به دستگاه داده شود. 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تکمیل و ارائه جداول شماره ۴ دستورالعمل امتیازدهی شاخص های عمومی. - ارائه نامه ابلاغ وظایف واگذار شده ستاد دستگاه به استان از ستاد ملی طی سالهای ۱۳۹۳ تا ۱۳۹۵. - مستندات مربوط به نتایج حاصل از جاری سازی استانی وظایف واگذار شده ستاد دستگاه به استان (شامل افزایش سرعت انجام، افزایش رضایت مراجعان، کاهش هزینه ها و سایر بهبودهای حاصل شده). 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مبنای عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می باشد. - در صورتیکه سال ۹۵ در تفاهم نامه با خط تیره مشخص شده باشد، به معنای عدم مصداق نبوده و مجموع اهداف سالهای ۹۳ تا ۹۵ مبنای عدم مصداق خواهد بود. 	

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز	عنوان شاخص: تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>این شاخص میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف استان به شهرستان به منظور تمرکز زدایی (بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.</p> <p>اقداماتی که دستگاه‌های اجرایی در خصوص واگذاری وظایف ستاد استان به شهرستانها و واحدهای عملیاتی باید انجام داده باشند عبارتند از:</p> <ul style="list-style-type: none"> — بررسی و تحلیل کلیه اموری که توسط واحد شهرستانی برای انجام وظایف و ارائه خدمات به ستاد استانی ارجاع می‌گردد. — نظارت بر واگذاری یا تفویض اختیار انجام شده در واحدهای شهرستانی. — جاری سازی و اجرایی نمودن وظایف واگذار شده به واحدهای شهرستانی. — تحلیل و بررسی نتایج واگذاری یا تفویض وظایف به واحدهای شهرستانی. <p>امتیازدهی این شاخص بصورت زیر انجام گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> — تهیه لیست وظایف قابل واگذاری به شهرستان و میزان تحقق اجرایی شدن آنها بر اساس میانگین که توسط سامانه محاسبه می‌گردد.(۱۵ امتیاز) — دقت شود باید لیست کلیه وظایف قابل واگذاری در جدول وارد شده باشد و برای وظایفی که واگذاری آنها اجرایی نشده است درصد تحقق صفر وارد شود تا امتیاز درستی به دستگاه داده شود. 	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <ul style="list-style-type: none"> — تکمیل و ارائه جداول شماره ۵ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی. — صورتجلسات ذیربط کارگروه توسعه مدیریت دستگاه اجرایی. — ارائه نامه ابلاغ وظایف واگذار شده ستاد استان به شهرستانها و واحدهای عملیاتی طی سالهای ۱۳۹۳ تا ۱۳۹۵. — مستندات مربوط به نتایج حاصل از جاری سازی استانی وظایف واگذار شده ستاد استان به شهرستانها و واحدهای عملیاتی شامل افزایش سرعت انجام، افزایش رضایت مراجعان، کاهش هزینه ها و سایر بهبودهای حاصل شده. 	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> — مبنای عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می باشد. — در صورتیکه سال ۹۵ در تفاهم نامه با خط تیره مشخص شده باشد، به معنای عدم مصداق نبوده و مجموع اهداف سالهای ۹۳ تا ۹۵ مبنای عدم مصداق خواهد بود. — در صورت نداشتن واحد شهرستانی عدم مصداق لحاظ شود. 	

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>کلیه دستگاههای اجرایی مکلف اند نسبت به ثبت، اصلاح و به روز آوری اطلاعات مربوط به وضعیت تشکیلاتی اعم از نمودار سازمانی، تشکیلات تفصیلی، شرح وظایف شاغلین ستاد دستگاه و واحدهای خارج از مرکز مربوط با رعایت موارد ذیل اقدام نمایند.</p> <p>– ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین پستهای سازمانی؛ همچنین ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین قراردادی در چارچوب اطلاعات درخواستی سامانه و بروز آوری آنها(تشکیلات اسمی).</p> <p>– با توجه به این که اطلاعات ماخوذه سالانه در قالب گزارشهای تفصیلی و داشبورد مدیریتی در اختیار ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران و اعضای محترم هیئت وزیران قرار خواهد گرفت؛ مسولیت صحت ورود و روز آمدی اطلاعات به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی خواهد بود.</p> <p>ارزیابی در این شاخص با توجه به اطلاعات تکمیل شده در سامانه ملی ساختار دستگاههای اجرایی کشور صورت خواهد گرفت.</p> <p>– چنانچه دستگاه دارای واحد استانی بوده و واحد شهرستانی ندارد؛ با توجه به سقف امتیاز در صورت ورود هریک از اطلاعات ذیل و صحت اطلاعات ۱۰۰ درصد نمره اختصاص یابد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نمودار سازمانی(۳ نمره) • تشکیلات تفصیلی(۵ نمره) • شرح وظایف(۵ نمره) • شاغلین پستهای دستگاه (۷ نمره) <p>– چنانچه دستگاه دارای واحد شهرستانی یا بخشی می باشد. ۵۰ درصد امتیاز(۱۰ نمره) را به ورود اطلاعات کلیه شهرستانها و بخش ها با اطلاعات خواسته شده اختصاص یابد.(۱۰ امتیاز بین شهرستانها به نسبت مساوی تقسیم شود)</p>	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>– مستندی در خصوص ورود اطلاعات در سامانه از دستگاه دریافت نمی شود. با توجه به نام کاربری و رمز عبور اخذ شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور با دسترسی به سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاههای اجرایی کشور، اطلاعات درج شده در سامانه مورد ارزیابی قرار می گیرد آدرس سامانه http://sakhtar.karmandiran.ir است.</p>	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق:</p> <p>– عدم مصداق ندارد.</p>	

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز	عنوان شاخص: 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
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>این شاخص اقدامات دستگاه در خصوص 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 را مورد بررسی قرار می دهد هدف شاخص کمی ۱۰۰ درصد می باشد.</p> <p>دو زیر شاخص؛ "پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها" و "انتقال واحدهای ذیر بط به مجتمع ها" مبنای ارزیابی خواهد بود.</p> <p>امتیاز شاخص بر اساس میزان پیگیری توسط دستگاه و اجرایی شدن آن تعیین می شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> - در خصوص زیر شاخص اول "پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها" در خصوص دستگاههای مشمول بند ط ماده ۲۹ که در شهرستان های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت دارای ساختار تشکیلاتی می باشند؛ چنانچه مکاتباتی با فرمانداری و بخشدارهای یاد شده جهت حضور در مجتمع ادارات یا تخصیص فضا برای کار واحد شهرستانی در مجتمع ادارات صورت گرفته باشد. سقف امتیاز زیر شاخص یعنی ۷ امتیاز به دستگاه تعلق می گیرد. - در خصوص زیر شاخص دوم " انتقال واحدهای ذیربط به مجتمع "؛ چنانچه مجتمع ادارات در شهرستان های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت ایجاد و دستگاه دارای ساختار تشکیلاتی در این شهرستانها و یا بخش می باشد، در صورت استقرار در این مجتمع ها امتیاز به دستگاه تعلق می گیرد. کلیه اقدامات و مکاتبات و استقرار در مجتمع ادارات از سال ۸۷ به بعد با توجه به اجرایی شدن قانون مدیریت خدمات کشوری می باشد. - در صورتیکه دستگاه پیگیری لازم را به منظور انتقال انجام داده است و قصور از سوی استانداری یا فرمانداری بوده است، زیر شاخص دوم عدم مصداق تلقی شود. 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>زیر شاخص اول " پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها":</p> <ul style="list-style-type: none"> - بر اساس مکاتبات انجام شده در خصوص پیگیری از فرمانداری یا بخشدار، در صورتی که پیگیری از سوی دستگاه صورت گرفته باشد ولی فرمانداری ها اقدامی در تامین مجتمع ها نکرده اند نمره تعلق گیرد. <p>زیر شاخص دوم " انتقال واحدهای ذیربط به مجتمع ":</p> <ul style="list-style-type: none"> - چنانچه مجتمع ادارات در شهرستان های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت ایجاد و دستگاه دارای ساختار تشکیلاتی در این شهرستانها و یا بخش می باشد در صورت استقرار در این مجتمع ها، امتیاز به دستگاه تعلق می گیرد. 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>- این شاخص برای شهرهای دارای شرایط مندرج در عنوان شاخص مصداق دارد.</p>	

امتیاز محور: ۱۶۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: ارائه پیشنهاد و پیگیری وظایف از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاریها
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>این شاخص اقدامات دستگاه در خصوص ارائه پیشنهاد و پیگیری از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، پستهای مدیریتی و واگذاریها را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. ارزیابی شاخص بصورت زیر صورت گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه پیشنهاد در خصوص واگذاریها به ستاد دستگاه، در صورت مصداق داشتن واگذاری در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه (۱۰ امتیاز). • ارائه پیشنهاد در خصوص کاهش پستهای مدیریتی به ستاد دستگاه، در صورت مصداق داشتن کاهش پست مدیریتی در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه (۵ امتیاز). • ارائه پیشنهاد در خصوص کاهش پستهای سازمانی به ستاد دستگاه، در صورت مصداق داشتن کاهش پست در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه (۵ امتیاز) • در خصوص دستگاه‌های اجرایی که ملزم به انطباق ساختار خود با قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند مانند سازمانهای تابع قانون کار، بررسی‌ها با توجه به مبانی قانونی ذیربط داخلی و الزامات حداقلی تدوین ساختار مانند تناسب و بازنگری ساختار با استراتژی، تناسب و بازنگری ساختار با تغییرات فناوری و ...، امتیازدهی شود. 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • پیشنهادات ارائه شده در خصوص واگذاریها به ستاد دستگاه - در صورت مصداق داشتن واگذاری در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه • پیشنهادات ارائه شده در خصوص کاهش پستهای مدیریتی به ستاد - دستگاه در صورت مصداق داشتن کاهش پست در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه • پیشنهادات ارائه شده در خصوص کاهش پستهای سازمانی به ستاد دستگاه - در صورت مصداق داشتن کاهش پست در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>— این شاخص برای دستگاه‌هایی که در هدف سال ۹۵ تفاهم نامه، واگذاری و کاهش پستهای مدیریتی و سازمانی آنها با خط تیره مشخص شده است، عدم مصداق می‌باشد. اگر هر کدام از موارد واگذاری، کاهش پست مدیریتی و کاهش پست سازمانی مصداق داشتند فقط ارزیابی شامل آن می‌گردد.</p>	

محور دوم: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: اطلاع رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که اطلاع رسانی الکترونیکی آنها انجام شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات، صورت می گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید (۲۰ امتیاز):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● مراحل انجام خدمت (۴ امتیاز) ● آدرس محل خدمت (۴ امتیاز) ● روش ارائه خدمت (حضور، تعاملی، تراکنشی و...) (۴ امتیاز) ● مدارک و فرمهای مورد نیاز (۴ امتیاز) ● لیست دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمت در صورت وجود (۴ امتیاز) <p>* در صورتیکه پیشخوان نداشت ۵ امتیاز برای هر کدام از ۴ مورد فوق.</p> <p>* اطلاع رسانی باید برای تمامی خدمات دستگاه بر اساس شناسنامه خدمت انجام گیرد.</p> <p>* اطلاع رسانی الکترونیکی باید برای تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی انجام گیرد.</p> <p>* دقت شود لیست خدمات دستگاه باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۵ وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● لیست کلیه خدمات دستگاه اجرایی به همراه اطلاعات مورد نیاز خدمت شامل: شیوه ارائه خدمت، مراحل اجرا و زمانبندی و آدرس ساختمان‌هایی که خدمت در آن ارائه می‌گردد (به همراه نام مسئول انجام خدمت) ● آدرس اینترنتی ارائه خدمت ● ارائه فرمهای مورد نیاز ● لیست دفاتر پیشخوان ارائه کننده هر خدمت <p>تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی باشد.</p>	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● عدم مصداق ندارد ● دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل، هدف تجمیعی سال‌های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است. 	

امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز	عنوان شاخص: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت، تولید خدمت و ارائه خدمت)
روش ارزیابی شاخص:	
<ul style="list-style-type: none"> هدف از این شاخص، این است که درخواست شهروندان جهت دریافت خدمت به وسیله فرم‌های الکترونیکی و از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه انجام گیرد. باید توجه داشت که خدمت می‌تواند الکترونیکی یا غیر الکترونیکی باشد اما درخواست آن بصورت الکترونیکی انجام گیرد. در صورتیکه خدمت الکترونیکی نباشد درخواست خدمت می‌تواند در قالب فرم‌های الکترونیکی سازمان ثبت و با کد رهگیری تولید و به شهروندان ارائه گردد. 	
امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که درخواست خدمت آنها الکترونیکی شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات، صورت می‌گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید (۴۰ امتیاز):	
<ul style="list-style-type: none"> ارائه فرم الکترونیکی درخواست خدمت از طریق سایت اینترنتی دستگاه (۱۰ امتیاز) ارائه کد رهگیری جهت پیگیری خدمت (۵ امتیاز) امکان پیگیری کد رهگیری از طریق جایگاه اینترنتی (۵ امتیاز) ارائه خدمت به شهروندان از طریق جایگاه اینترنتی بدون نیاز به حضور گیرنده خدمت در دستگاه (۱۰ امتیاز) ارائه کد رهگیری جهت پیگیری خدمت (۵ امتیاز) امکان پیگیری کد رهگیری از طریق جایگاه اینترنتی (۵ امتیاز) <p>※ دقت شود لیست خدمات دستگاه باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۵ وارد سامانه شده باشد.</p>	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
<ul style="list-style-type: none"> ارائه فرم‌های درخواست خدمت در سایت اینترنتی دستگاه. تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی‌باشد. ارائه مستندات مربوط به ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه. تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی‌باشد. 	
شرایط عدم مصداق:	
<ul style="list-style-type: none"> ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می‌باشد. دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی سال‌های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است. 	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: الکترونیکی نمودن پرداخت های خدمات دستگاه	امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که پرداخت خدمت آنها الکترونیکی شده است تقسیم بر تعداد کل خدماتی که قابلیت الکترونیکی شدن دارد، صورت می گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت از سایت دستگاه کنترل نماید:</p> <p>- امکان پرداخت الکترونیکی خدمات (۳۰ امتیاز)</p> <p>هدف از این شاخص انجام پرداخت های الکترونیکی دستگاه از طریق کانالهای مختلف مانند سایت اینترنتی دستگاه، شبکه شتاب، پایانه های فروش و سایر روش های پرداخت الکترونیکی از جمله پرداخت های موبایلی (USSD) می باشد تا کاربران بتوانند در صورت امکان بدون مراجعه حضوری به بانک هزینه خدمات را به حساب دستگاه واریز نمایند.</p> <p>• دقت شود لیست خدمات دستگاه باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۵ وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>- مستندات مربوط به پرداخت الکترونیکی هر خدمت.</p> <p>تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی باشد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>- ملاک عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می باشد.</p> <p>- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی سال های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است.</p>	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که به اشتراک گذاری و استعلامات آنها الکترونیکی شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات دارای این قابلیت، صورت می گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت از سایت دستگاه کنترل و سپس تایید نماید (۲۰ امتیاز):</p> <p>- الکترونیکی شدن استعلامات هر خدمت (۱۰ امتیاز)</p> <p>- به اشتراک گذاری پایگاههای مرتبط با هر خدمت (۱۰ امتیاز)</p> <p>* دقت شود لیست خدمات دستگاه باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۵ وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>- ارائه لیستی از پایگاه های اطلاعاتی مرتبط با هر خدمت که قابلیت به اشتراک گذاری دارند.</p> <p>- ارائه تصویری از صفحه استعلام الکترونیکی هر خدمت.</p> <p>تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی باشد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>- ملاک عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می باشد.</p> <p>* دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی سال های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است.</p>	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - هدف از این شاخص ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان دولت می باشد تا شهروندانی که امکان مراجعه به دستگاه را ندارند و همچنین امکان استفاده از خدمات بصورت الکترونیکی را ندارند بتوانند بدون مراجعه به دستگاه از خدمات دستگاه استفاده نمایند. در واقع خدمات علاوه بر ارائه بصورت الکترونیکی و یا حضوری می توانند از طریق دفاتر پیشخوان نیز ارائه گردد. - امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که به دفاتر پیشخوان واگذار شده اند تقسیم بر تعداد کل خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان، صورت می گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید: - خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان (۲۰ امتیاز) 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - لیست خدماتی قابل ارائه به دفاتر پیشخوان به همراه آدرس دفاتر مربوطه. - تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی باشد. 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ملاک عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می باشد. - دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی سال های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است. 	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه	امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>امتیاز این شاخص بر اساس امتیاز درج شده در زیر شاخص های دستورالعمل امتیازدهی شاخص ششم برنامه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری محاسبه می گردد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه آدرس وب سایت دستگاه و تصویری از آن مشتمل بر موارد خواسته شده در دستورالعمل. - تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی بصورت آنلاین سایت دستگاه را جهت امتیازدهی چک نمایند نیازی به درج مستندات نمی باشد. 	
<p>شرایط عدم مصداق: این شاخص عدم مصداق ندارد.</p>	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: بکار گیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در دستگاه	امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - میزان استفاده از سامانه ستاد در معاملات دستگاه شامل خرید، مناقصه و مزایده با رعایت موارد مطرح شده در بخشنامه مربوطه. (۱۵ امتیاز) 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارشی از معاملات انجام شده از طریق سامانه. 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> - برای دستگاه های مشمول قانون برگزاری مناقصات مصداق دارد. برای سایر دستگاهها، عدم مصداق است. 	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز
روش ارزیابی شاخص:	
ارزیابی این شاخص بصورت زیر انجام گردد:	
<ul style="list-style-type: none"> - بررسی لیست دوره‌های آموزشی برگزار شده به تفکیک سطوح و شناسه آموزشی کارکنان (۱۰ امتیاز) - سنجش و ارزشیابی دوره‌های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری) (۵ امتیاز) - بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی) (۵ امتیاز) 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :	
<ul style="list-style-type: none"> - برنامه آموزشی دستگاه، به تفکیک مدیران سطوح مربوطه. - مستندات دوره های برگزار شده. - گزارش سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی برگزار شده بر اساس فرم های شماره ۱ و ۲ شیوه نامه آموزشی. - گزارش اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده به تفکیک سطوح ۳ و ۴. - ارائه مستندات شناسنامه آموزشی به انضمام دوره های گذرانده شده برای کلیه کارکنان و مدیران در سال مذکور. 	
شرایط عدم مصداق:	
<ul style="list-style-type: none"> - ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه است. 	

عنوان محور: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز
عنوان شاخص: ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال / املاک دستگاههای اجرایی)	امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز
روش ارزیابی شاخص:	
<p>امتیازدهی با ورود به سامانه سادا و کنترل موارد زیر انجام گردد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ثبت اطلاعات مورد نیاز در سامانه سادا. - تایید اداره کل امور اقتصاد و دارایی استان در خصوص اطلاعات ثبت شده. 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :	
<ul style="list-style-type: none"> - ارائه مستندات ثبت شده در سامانه سادا. - تبصره: در صورتیکه ارزیابان استانی سامانه سادا را جهت امتیازدهی کنترل نمایند نیازی به درج مستندات نمی‌باشد. 	
شرایط عدم مصداق:	
<ul style="list-style-type: none"> - عدم مصداق ندارد. 	

امتیاز محور: ۲۵۰ امتیاز	عنوان محوره: برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری
امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز	عنوان شاخص: اصلاح فرآیندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>۱- تعیین خدمات منتخب برای بهبود (بر اساس هدف تجمیعی تا پایان ۹۵، تفاهم نامه و شناسنامه خدمت) (۲ امتیاز)</p> <p>۲- احصا و مستند سازی گردش کار و فرآیند منتج به خدمات منتخب مطابق دستورالعمل (۳ امتیاز)</p> <p>۳- تعیین تیم های بهبود مرتبط با هر خدمت (۲ امتیاز)</p> <p>۴- گذراندن پودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرآیندها و روش های انجام کار" از سوی تیم های بهبود (۲ امتیاز)</p> <p>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 (۲ امتیاز)</p> <p>۶- برگزاری جلسات منظم به منظور شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل های اجرایی برای برطرف نمودن آن ها (۳ امتیاز)</p> <p>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 (۴ امتیاز)</p> <p>۸- اجرایی نمودن برنامه عملیاتی تا پایان سال ۹۵ و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تایید کننده اجرای برنامه عملیاتی (۲۰ امتیاز)</p> <p>۹- ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک (۲ امتیاز)</p>	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>- مستندات مربوط به هر کدام از زیرشاخص های شاخص اصلاح فرآیندها.</p>	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق:</p> <p>- مبنای عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می باشد.</p> <p>- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۵ در تفاهم نامه خط تیره (عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی سال های ۹۳، ۹۴ و ۹۵ است.</p>	

محور سوم: برنامه مدیریت سرمایه انسانی

امتیاز محور: ۱۹۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان
<p>روش ارزیابی شاخص: پس از تکمیل جدول اطلاعاتی شاخص در سامانه شامل تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی و همچنین کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر، امتیاز بصورت خودکار و بر مبنای فرمول زیر توسط سامانه محاسبه می‌شود.</p> $\text{درصد مربوطه} = \frac{\text{تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر در سال ۹۵}}{\text{تعداد کارکنان رسمی و پیمانی و قراردادی سال ۹۵}} \times 100$ <p>در صورت عدم تکمیل جدول اطلاعاتی، امتیاز صفر تعلق بگیرد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه جدول تعداد کارکنان دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر و همچنین تعداد کل کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی) برای سال ۹۵ مورد تایید مقام مربوطه در دستگاه. - ارایه فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه‌ای. 	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	

امتیاز محور: ۱۹۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه
<p>روش ارزیابی شاخص: این شاخص دارای ۲ زیرشاخص است:</p> <ul style="list-style-type: none"> - جذب و استخدام نیروی انسانی جدید (شامل رسمی، پیمانی و انواع قراردادی) با مجوز سازمان (۱۰ امتیاز) - جذب نیروی انسانی از طریق آزمون مشترک فراگیر (۱۰ امتیاز) <p>* امتیاز دهی بصورت کیفی در سامانه مدیریت عملکرد پس از بررسی مستندات مربوطه صورت گیرد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>زیر شاخص اول: جذب و استخدام نیروی انسانی جدید با مجوز سازمان (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - تصویر مجوز استخدامی از سازمان اداری و استخدامی (۲ امتیاز) - در صورت نشر آگهی، تصویر آگهی استخدام و فهرست جذب شدگان و در صورت خارج از نشر مستندات مربوطه ارائه شود. (۴ امتیاز) - تصویر درخواست شماره مستخدم از سامانه کارمند ایران یا تصویر حکم پیمانی / رسمی صادره (۴ امتیاز) <p>زیر شاخص دوم: جذب نیروی انسانی از طریق آزمون مشترک فراگیر (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - نامه درخواست شرکت در آزمون فراگیر به سازمان اداری و استخدامی کشور (۲ امتیاز) - دعوت از نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان برای نظارت آزمون و مصاحبه استخدامی که بصورت استانی انجام شده است. (۲ امتیاز) - مستندات مربوط به رعایت سهمیه ایثارگران و نیز رعایت ۳ درصد سهمیه معلولین در صورت کسب حدنصاب (۲ امتیاز) - صورتجلسه برگزاری آزمون (۲ امتیاز) - تصویر چند نمونه درخواست شماره مستخدم از سامانه کارمند ایران (۲ امتیاز) <p>* در صورتیکه جذب از سوی ستاد دستگاه صورت گرفته است، دستگاه استانی مستندات را از ستاد اخذ و در سامانه به عنوان مستند ارائه نماید.</p>	
شرایط عدم مصداق:	
<ul style="list-style-type: none"> - شاخص برای دستگاه‌هایی مصداق دارد که در سال ۱۳۹۵ جذب داشته اند و اگر جذبی در سال ۹۵ صورت نگرفته است عدم مصداق است. 	

عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی	امتیاز محور: ۱۹۰ امتیاز
عنوان شاخص: رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - بکارگیری نیروی قراردادی تا حداکثر سقف ۱۰ درصد پست‌های سازمانی مصوب مجاز می‌باشد. در این شاخص کاهش نیروهای قراردادی مزاد بر سقف ۱۰ درصد مد نظر می‌باشد. امتیاز شاخص پس از تکمیل جدول اطلاعاتی آن در سامانه بصورت خودکار و بر مبنای فرمول زیر محاسبه می‌شود: $\text{درصد مربوطه} = 100 \times (\text{تعداد کارکنان قراردادی مزاد سال ۹۴}) / (\text{تعداد کارکنان قراردادی مزاد سال ۹۵} - \text{تعداد کارکنان قراردادی مزاد سال ۹۴})$ <ul style="list-style-type: none"> - در صورت عدم تکمیل جدول، امتیاز صفر تعلق بگیرد. - دستگاه‌های اجرایی می‌بایست بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۴ و ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله، نسبت به کاهش کارکنان قراردادی مزاد، اقدام نمایند. - تعداد پست‌ها مطابق آخرین اصلاح ساختار اجرا شده وارد شده باشد. - همه نیروهای قراردادی که به هرنحوی با دستگاه قرارداد دارند مد نظر می‌باشد. 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه آمار پست‌های سازمانی مصوب دستگاه. - تهیه جدول تعداد کارکنان قراردادی (به تفکیک شناسه دار و فاقد شناسه) در سالهای ۹۳، ۹۴ و ۹۵ مورد تایید مقام مربوطه در دستگاه. - ارائه مستندات کارکنان قراردادی کاهش یافته شامل لیست آنها و چگونگی کاهش. - آخرین ساختار اصلاح شده سازمانی و گزارش پست‌های مصوب تشکیلات تفصیلی. 	
<p>شرایط عدم مصداق: عدم مصداق صرفاً بر اساس تفاهم نامه لحاظ گردد.</p> <p>دقت شود در صورتیکه در سال ۹۵ برای دستگاهی خط تیره مشخص شده است به معنای عدم مصداق نیست و هدف تجمیعی سالهای ۹۴ و ۹۵ مد نظر است.</p>	

عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی	امتیاز محور: ۱۹۰ امتیاز
عنوان شاخص: کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - امتیاز شاخص پس از تکمیل جدول اطلاعاتی آن در سامانه بصورت خودکار و بر مبنای فرمول زیر محاسبه می‌شود: $\text{درصد مربوطه} = 100 \times (\text{تعداد کارکنان رسمی و پیمانی سال ۹۴}) / (\text{تعداد کارکنان رسمی و پیمانی سال ۹۵} - \text{تعداد کارکنان رسمی و پیمانی سال ۹۴})$	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - جدول اطلاعاتی تکمیل شده و به تایید مقام مربوطه در دستگاه. - مستندات نیروهای کاهش یافته رسمی و پیمانی در سال ۹۵ شامل (لیست افراد، حکم بازنشستگی، استعفا، اخراج و ...). - رایبه فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه ای. 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم مصداق فقط در صورتی که در تفاهم نامه در سال ۹۵ قید شده باشد قابل قبول است. - در صورتیکه دستگاه در استان دارای تعداد کمتر از ۵۰ نیروی رسمی و پیمانی باشد، با وجود داشتن هدف در تفاهم نامه، عدم مصداق لحاظ گردد. 	

عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی	امتیاز محور: ۱۹۰
عنوان شاخص: ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری	امتیاز شاخص: ۱۰
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>روش ارزیابی بصورت زیر می‌باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه لیست کلیه فعالیتهای پشتیبانی دستگاه و مشخص نمودن قرارداد با شرکت پیمانکاری به ازای هر فعالیت (۱۰ امتیاز) *فعالیت‌های پشتیبانی شامل (نظافت، آشپزخانه، تاسیسات، باغبانی، امور دبیرخانه، خدمات رایانه ای، نقلیه و ...) می‌باشد. 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه لیست فعالیتهای پشتیبانی دستگاه و همچنین نمونه قرارداد به همراه شماره و تاریخ آن. - ارائه قراردادهای بسته شده فعالیتهای پشتیبانی در سال ۹۵. 	
<p>شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.</p>	

عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی	امتیاز محور: ۱۹۰
عنوان شاخص: برگزاری دوره های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی	امتیاز شاخص: ۵۵
روش ارزیابی شاخص:	
<ul style="list-style-type: none"> - میزان تحقق هدف نفر ساعت آموزش مدیران توسط سامانه پس از تکمیل جدول اطلاعاتی امتیاز داده می شود. (۱۲ امتیاز) - میزان تحقق هدف نفر ساعت آموزش کارکنان توسط سامانه پس از تکمیل جدول اطلاعاتی امتیاز داده می شود. (۱۳ امتیاز) - سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری) (۱۵ امتیاز) - بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی) (۱۰ امتیاز) - تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن. (۵ امتیاز) 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
<ul style="list-style-type: none"> - برنامه آموزشی سالانه مصوب ستاد دستگاه. - مستندات دوره های برگزار شده برای مدیران و لیست مدیران شرکت کننده در دوره ها و میزان تحقق سرانه آموزشی. (نفر ساعت آموزش مدیران) - مستندات دوره های برگزار شده برای کارکنان و لیست کارکنان شرکت کننده در دوره ها و همچنین میزان تحقق سرانه آموزشی کلیه کارکنان (نفر ساعت آموزش کارکنان). - گزارش سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی برگزار شده بر اساس فرم های شماره ۱ و ۲ شیوه نامه آموزشی. - گزارش اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده به تفکیک سطوح ۳ و ۴ به همراه نتایج تحلیلی بر اساس فرم های شماره ۷ و ۸ شیوه نامه آموزشی. - ارائه مستندات تشکیل شناسنامه آموزشی برای کلیه کارکنان و مدیران. 	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	

عنوان محور: برنامه مدیریت سرمایه انسانی	امتیاز محور: ۱۹۰
عنوان شاخص: رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات	امتیاز شاخص: ۳۵
روش ارزیابی شاخص:	
<ul style="list-style-type: none"> - زیر شاخص اول: استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران. (۱۰ امتیاز) - زیر شاخص دوم: رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه. (۲۵ امتیاز) 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
<ul style="list-style-type: none"> زیر شاخص اول: استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران - ارائه مستندات مربوط به تشکیل بانک اطلاعات مدیران استانی و به روز رسانی آن - پیشنهاد و معرفی افراد برای تصدی پست مدیریتی از منابع بانک اطلاعات مدیران زیر شاخص دوم: رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه - تعیین شایستگی تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تایید شورای راهبری توسعه مدیریت ستاد دستگاه - ارائه مستندات انتصاب مدیران همراه با تایید شورا، کارگروه یا کمیته مربوط حسب مورد به تفکیک مدیران 	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	

محور چهارم: برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی

عنوان محور: برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی	امتیاز محور: ۶۰ امتیاز
عنوان شاخص: اجرای حسابداری تعهدی	امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>امتیاز این شاخص در مرحله کارشناسی توسط اداره کل اقتصاد و دارایی استان و با توجه با آیت‌های زیر داده می‌شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارسال گزارش بدهی و مطالبات در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان (۱۰ امتیاز) - شناسایی دارایی‌ها مطابق شیوه نامه‌های مربوطه (۱۵ امتیاز) - ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان (۱۵ امتیاز) 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - تکمیل فرمهای مندرج در بخشنامه شماره ۵۷/۹۰۰۵۸ تاریخ ۵۷/۵/۱۹ 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. 	
<p>شرایط عدم مصداق: تشخیص عدم مصداق بر عهده اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان و با هماهنگی ستاد وزارت امور اقتصادی و دارایی می باشد.</p>	

عنوان محور: برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی	امتیاز محور: ۶۰ امتیاز
عنوان شاخص: استانداردسازی خدمات دستگاه	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>ارزیابی شاخص بصورت زیر انجام می‌گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - انتخاب خدمات دستگاه جهت استانداردسازی بر اساس هدف تجمیعی تا پایان ۹۵ (۵ امتیاز) - تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده (۱۰ امتیاز) - تطبیق خدمات ارائه شده به گیرندگان خدمت با استانداردهای تدوین شده (۵ امتیاز) <p>خدمات باید بر اساس شناسنامه خدمات انتخاب شده باشند و هدف تجمیعی تا پایان ۹۵ را پوشش دهند.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه لیست خدمات جهت استانداردسازی. - استانداردهای تدوین شده خدمات. - ارائه گزارش کنترل خدمات دستگاه با استانداردهای تدوین شده. 	
<p>شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق، اهداف سال‌های ۹۳ تا ۹۵ تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.</p>	

محور پنجم: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

عنوان محور: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز
عنوان شاخص: اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری	امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز
روش ارزیابی شاخص:	
ارزیابی این شاخص بصورت زیر انجام می‌گیرد:	
<ul style="list-style-type: none"> ● زیر شاخص اول – تشکیل و فعال‌سازی کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۶ امتیاز) — تشکیل کمیته سلامت اداری و صدور احکام مربوطه و فعالیت منظم و مستمر آن (۳ امتیاز) — ارائه لیست مصوبات کمیته و میزان تحقق مصوبات (۳ امتیاز) ● زیر شاخص دوم – انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسی ماده ۹۱ و ۹۲ (۱۲ امتیاز) — انتخاب و انتصاب بازرسی مطابق دستورالعمل اجرایی (۲ امتیاز) — ارائه برنامه زمان بندی بازرسی و انجام بازرسی مطابق برنامه زمانبندی (۲ امتیاز) — اجرای بازرسی‌های موردی و ارائه گزارش های بازرسی (۲ امتیاز) — برگزاری آموزش‌های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان) (۲ امتیاز) — ارزیابی و انجام اثربخشی دوره‌های آموزشی برگزار شده (۲ امتیاز) — ارائه گزارش شش ماهه (۲ امتیاز) ● زیر شاخص سوم – بررسی و شناسایی گلوگاه های فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (۱۴ امتیاز) — شناسایی واحصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه‌های فساد خیز و اولویت بندی آن ها (۳ امتیاز) — لیست اقدامات پیش بینی شده جهت رفع نقاط آسیب پذیر (۳ امتیاز) — برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده (۲ امتیاز) — بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه‌های اولویت بندی شده (۶ امتیاز) ● زیر شاخص چهارم – ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (۸ امتیاز) — ارائه و تدوین برنامه‌های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری با در نظر گرفتن زیرشاخص‌های اول و دوم و سوم (۲ امتیاز) — اجرای برنامه‌های تدوین شده و ارائه گزارش از اجرایی شدن برنامه ها (۴ امتیاز) — ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها (۲ امتیاز) 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
<ul style="list-style-type: none"> — لیست اعضای کمیته بر اساس آخرین انتصابات و احکام مربوطه. — لیست مصوبات و درج صورتجلسات کمیته. — مستندات عملیاتی شدن محتوای صورتجلسات کمیته. — لیست بازرسان و تصویر احکام انتصاب آنها. — برنامه زمانبندی شده برای انجام بازرسی‌های مستمر توسط بازرسان. — ارائه گزارش بازرسی‌های زمانبندی شده و موردی بر اساس فرم مندرج در بخشنامه فوق الذکر. — ارائه گزارش برگزاری و اجرای دوره های آموزشی در سطوح کارکنان، مدیران و بازرسان. — لیست گلوگاهها و نقاط آسیب پذیر شناسایی شده. — ذکر مصادیق و ارائه مستندات در زمینه اقدامات به عمل آمده در جهت بهبود، اصلاح و رفع گلوگاه های فساد اولویت بندی شده. — برنامه عملیاتی پیش بینی شده در جهت ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد اداری. — مستندات مربوط به اجرایی شدن برنامه های عملیاتی پیش بینی شده. 	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	

عنوان محور: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز
عنوان شاخص: صیانت از حقوق مردم	امتیاز شاخص: ۶۰ امتیاز
روش ارزیابی شاخص:	
ارزیابی شاخص بصورت زیر انجام گیرد:	
زیر شاخص اول - بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم (مواد ۵ ، ۶ و ۷ مصوبه) (۱۰ امتیاز)	
- الکترونیکی نمودن ۱۰٪ از کلیه فرآیندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه(۵امتیاز)	
- احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از فرآیندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع(۲.۵امتیاز)	
- احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از کل فرآیندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع(۲.۵امتیاز)	
زیر شاخص دوم- تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه) (۲ امتیاز)	
- به روزرسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان(۲امتیاز)	
زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع(ماده ۴ مصوبه)(۶ امتیاز)	
- 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(۲ امتیاز)	
- تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه(۲ امتیاز)	
- اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه(۲ امتیاز)	
زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع(ماده ۱ و ۲ و ۳ مصوبه)(۶ امتیاز)	
- اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل (۳ امتیاز)	
- مستندسازی نحوه ارائه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع" (۳ امتیاز)	
زیر شاخص پنجم-آموزش(ماده ۷ مصوبه) (۴ امتیاز)	
- دوره‌های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع و موارد مرتبط(۴ امتیاز)	
زیر شاخص ششم-نظر سنجی(ماده ۸ مصوبه) (۱۸ امتیاز)	
- سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم‌های طراحی شده(۱۵ امتیاز)	
- به روزرسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین(۳ امتیاز)	
زیر شاخص هفتم-نظارت و بازرسی(ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه)(۸ امتیاز)	
- انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد(۵ امتیاز)	
- به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست‌های بازرسی(۳ امتیاز)	
زیر شاخص هشتم-تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه) (۶ امتیاز)	
- تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی وشکایات ارباب رجوع(۴ امتیاز)	
- به روز رسانی و رصد اجرای دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان(۲ امتیاز)	
مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :	
- ارائه مستندات مرتبط با هر کدام از زیر شاخص‌های فوق.	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	

امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز	عنوان شاخص: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>ارزیابی این شاخص بر اساس آیتم‌های زیر و توسط ستاد اقامه نماز استان صورت می‌گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> — داشتن مستندات ابلاغی ستاد اقامه نماز از قبیل پیام‌های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری و.... (۵ امتیاز) — تشکیل کمیته اقامه نماز در دستگاه (۴ امتیاز) — داشتن امام جماعت (۳ امتیاز) — گزارشات بازدید ستاد اقامه نماز به صورت فصلی (۵ امتیاز) — ارائه گزارش دستگاه به ستاد اقامه نماز (۳ امتیاز) 	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله ستاد اقامه نماز استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط ستاد مذکور به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اعلام می‌گردد ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاهها به سازمان مدیریت صورت گیرد.</p>	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.</p>	

عنوان محور: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری		امتیاز محور: ۱۷۰
عنوان شاخص: رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد		امتیاز شاخص: ۳۰
روش ارزیابی شاخص: ارزیابی این شاخص بر اساس دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی با توجه به آیت‌های زیر صورت می‌گیرد: (در مرحله کارشناسی توسط استانداری)		
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	سقف امتیاز
توضیحات	۱ درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۵	۵
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> جدول اطلاعات زیر شاخص تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۵ تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۵ 	
	۶ درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد) در سال ۹۵	۵
	نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۵ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۴ ^۲	۴
	۸ متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۳	۵

$$۱ \text{ درصد مربوطه} = ۱۰۰ \times \frac{\text{پیشنهاد رسیدگی شده} + \text{انتقاد پاسخ داده} + \text{درخواست پاسخ داده} + \text{گزارش پاسخ داده} + \text{شکایات پاسخ داده}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۵}}$$

$$۲ \text{ نسبت مربوطه} = \frac{\frac{\text{تعداد گزارش و شکایات سال ۹۵}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۵}}}{\frac{\text{تعداد گزارش و شکایات سال ۹۴}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۴}}}$$

^۳ زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی 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.

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 برنامه ریزی استان اعلام می گردد ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاهها به سازمان مدیریت استان صورت گیرد.
*امتیاز فرآیند نهایی ارزیابی عملکرد، توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و پس از بررسی امتیازات مرحله کارشناسی داده شود.

شرایط عدم مصداق: عدم مصداق برای دستگاههای که هر کدام از موارد فوق در سال ۹۵ را ندارند (تعداد صفر است) شامل می شود.

عنوان محور: برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز
عنوان شاخص: مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز

روش ارزیابی شاخص:

ارزیابی این شاخص در مرحله کارشناسی توسط اداره کل بهزیستی استانها و بر اساس آئتم ها زیر صورت می گیرد:

زیر شاخص اول- مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان (۷ امتیاز)

- 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 (۴ امتیاز)
- وجود عرض باز شو کف پوش حداقل ۱۰۰ سانتی متر (۳ امتیاز)

زیر شاخص دوم- مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان (۴ امتیاز)

- رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه جانبازان و معلولین (۴ امتیاز)

زیر شاخص سوم- مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان (۵ امتیاز)

- رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده معلولین و جانبازان (۵ امتیاز)

زیر شاخص چهارم- مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان (۴ امتیاز)

- رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین (۴ امتیاز)

*امتیاز فرآیند نهایی ارزیابی عملکرد، توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و پس از بررسی امتیازات مرحله کارشناسی داده شود.

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :

با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله اداره کل بهزیستی استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط اداره کل مذکور به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اعلام می گردد ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاهها به سازمان مدیریت استان می تواند نسبت به انجام بازدیدهای میدانی جهت ارزیابی نهایی شاخص اقدام نماید.

شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.

محور ششم: استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

عنوان محور: برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز
عنوان شاخص: شاخص اول: انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت	امتیاز شاخص: ۱۰۰ امتیاز
روش ارزیابی شاخص:	
زیر شاخص ۱: داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری و شاخص های اختصاصی (۲۰ امتیاز)	
<ul style="list-style-type: none"> - دارا بودن برش استانی برنامه عملیاتی مورد تایید امور مدیریت عملکرد (۱۰ امتیاز) - دارا بودن برش استانی شاخص های اختصاصی (۱۰ امتیاز) شامل موارد زیر: <ul style="list-style-type: none"> • داشتن برش اختصاصی مورد تایید امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی (بارگذاری شده در سایت mdhc.ir) (۳ امتیاز) • صحت تمامی آیتم های فرم شاخص های اختصاصی (عنوان شاخص، سقف امتیاز، هدف، واحد سنجش و ماهیت شاخص) جهت ورود به فایل اکسل شاخص های اختصاصی (۷ امتیاز) - برای دستگاه های فاقد برنامه عملیاتی در سطح ملی (مانند شهرداریها، کمیته امداد، بانکها و...) روش ارزیابی بصورت زیر می باشد: <ul style="list-style-type: none"> • تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان جهت انعقاد تفاهم نامه (۲ امتیاز) • انعقاد تفاهم نامه با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در چارچوب برنامه اصلاح نظام اداری (۸ امتیاز) - برای دستگاه های فاقد برش استانی اختصاصی در سطح ملی (مانند شهرداریها، کمیته امداد، بانکها و...) روش ارزیابی بصورت زیر می باشد: <ul style="list-style-type: none"> • تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان جهت تدوین شاخص های اختصاصی سال ۹۵ (۲ امتیاز) • ارائه شاخص های اختصاصی سال ۹۵ در قالب فرمت مربوطه و با در نظر گرفتن مأموریتها و وظایف (۸ امتیاز) 	
زیر شاخص ۲: کیفیت برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (۳۰ امتیاز)	
<ul style="list-style-type: none"> - دارا بودن برنامه زمانبندی مشخص جهت برگزاری جلسات (۳ امتیاز) - برگزاری جلسات طبق برنامه زمانبندی مشخص و با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (۵ امتیاز) - وجود دستور جلسات و مصوبات مشخص (۵ امتیاز) - پیگیری اجرای مصوبات و گزارش میزان تحقق آنها بصورت تحلیلی (۱۷ امتیاز) 	
زیر شاخص ۳: تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (۵۰ امتیاز)	
<ul style="list-style-type: none"> - معرفی نماینده و یا نمایندگان تام الاختیار از سوی دستگاه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (۵ امتیاز) - پاسخگویی به مکاتبات مربوطه در زمان مقرر (۱۰ امتیاز) - شرکت در جلسات آموزشی و توجیهی (۵ امتیاز) - رعایت زمان بندی فرآیند ارزیابی عملکرد سال ۹۵ (۱۰ امتیاز) - ارائه گزارشات درخواستی و دوره ای مورد نیاز سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (۱۰ امتیاز) - میزان همکاری در خصوص تدوین برش اختصاصی و یا در صورت نیاز عمومی سال ۹۵ (۱۰ امتیاز) 	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
زیر شاخص ۱: داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری و شاخص های اختصاصی	
<ul style="list-style-type: none"> - برش استانی برنامه عملیاتی و شاخص های اختصاصی (این برشها برای دستگاه های دارای برش، از سوی امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی در سایت mdhc.ir قرار داده شده است). برای سایر دستگاهها باید با تعامل دستگاه تدوین گردند. 	
زیر شاخص ۲: کیفیت برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	
<ul style="list-style-type: none"> - برنامه زمانبندی جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه - دستور جلسات و مصوبات جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه - گزارش وضعیت تحقق هر یک از بندهای مصوبات جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه 	
زیر شاخص ۳: تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	
<ul style="list-style-type: none"> - نامه معرفی نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان - ارائه گزارشات مورد نیاز 	
شرایط عدم مصداق: این شاخص برای کلیه دستگاه های اجرایی مصداق دارد.	

عنوان محور: برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز
عنوان شاخص: شاخص دوم: تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی	امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز
<p style="text-align: right;">روش ارزیابی شاخص:</p> <p>زیر شاخص ۱: تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به منظور بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد (۲۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - تهیه گزارش تحلیلی مشتمل بر روند اهداف و امتیازات مکسب شاخصها و دلایل عدم تحقق هدف (۹۴ (۵ امتیاز) - ارائه برنامه اصلاحی جهت رفع موانع بند قبلی (۵ امتیاز) - ارائه گزارش در خصوص اقدامات صورت گرفته مبتنی بر برنامه اصلاحی (۱۰ امتیاز) <p>زیر شاخص ۲: ارائه لیست پایگاه های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه لیست و آدرس پایگاه ها و عناوین اطلاعات موجود در پایگاه داده مرتبط با شاخص های عمومی و اختصاصی (۳ امتیاز) - پوشش شاخص های عمومی: ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای عمومی (۲ امتیاز) - پوشش شاخص های اختصاصی: ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای اختصاصی (۵ امتیاز) 	
<p style="text-align: right;">مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>زیر شاخص ۱: تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به منظور بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارش تحلیلی عدم تحقق اهداف - ارائه برنامه اصلاحی - ارائه گزارش در خصوص اقدامات صورت گرفته مبتنی بر برنامه اصلاحی <p>زیر شاخص ۲: ارائه لیست پایگاه های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه لیست و آدرس پایگاه ها و عناوین اطلاعات موجود در پایگاه داده مرتبط با شاخص های عمومی و اختصاصی - ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای عمومی - ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای اختصاصی 	
<p style="text-align: right;">شرایط عدم مصداق: شاخص عدم مصداق ندارد</p>	

امتیاز محور: ۱۷۰ امتیاز	عنوان محور: برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد
امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز	عنوان شاخص: شاخص سوم: اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان
<p>روش ارزیابی شاخص:</p> <p>زیر شاخص ۱: تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران براساس شاخصهای عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ و وظایف و ماموریت های دستگاه (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی سال ۹۵ مدیران (۳ امتیاز) - مرتبط بودن شاخص های تدوین شده ارزیابی عملکرد مدیران با شاخص های عمومی و اختصاصی ارزیابی عملکرد سال ۹۵ دستگاه (۷ امتیاز) <p>زیر شاخص ۲: مکانیزه نمودن فرایند ارزیابی مدیران و کارکنان (۶ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - طراحی مکانیزم جریان اطلاعات و فرایند الکترونیکی تا مرحله درج امتیاز ارزیابی کارکنان و مدیران (۶ امتیاز) <p>زیر شاخص ۳: انجام ارزیابی عملکرد تمامی مدیران و کارکنان دستگاه (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - انجام ارزیابی عملکرد کلیه مدیران و کارکنان دستگاه در سال ۹۵ (۱۰ امتیاز) <p>زیر شاخص ۴: انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی (۴ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - تکمیل فرم های ارزیابی عملکرد توسط کارکنان و مدیران تا ۱۵ اسفند ۹۵ (۴ امتیاز) <p>زیر شاخص ۵: تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور (۱۰ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی مشتمل بر موارد زیر: (۳ امتیاز) <ul style="list-style-type: none"> - امتیاز شاخص های عمومی به تفکیک شاخص - امتیاز شاخص های اختصاصی به تفکیک شاخص - گزارش میزان تحقق هریک از موارد فوق - گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی مدیران و کارکنان دستگاه (۳ امتیاز) - گزارش تحلیلی از وضعیت انطباق پذیری عملکرد دستگاه، مدیران و کارکنان (۴ امتیاز) 	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>زیر شاخص ۱: تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران براساس شاخصهای عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ و وظایف و ماموریت های دستگاه</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه فرم شاخص های اختصاصی کلیه مدیران دستگاه <p>زیر شاخص ۲: مکانیزه نمودن فرایند ارزیابی مدیران و کارکنان</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه تصویر و نمونه خروجی اخذ شده سامانه <p>زیر شاخص ۳ و ۴: انجام ارزیابی عملکرد تمامی مدیران و کارکنان دستگاه</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه فایل اکسل امتیاز ارزیابی عملکرد کلیه مدیران و کارکنان در سال ۱۳۹۵. - ارائه نمونه هایی از فرم های ارزیابی عملکرد تکمیل شده <p>زیر شاخص ۵: تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی مشتمل بر موارد زیر: <ul style="list-style-type: none"> - امتیاز شاخص های عمومی به تفکیک شاخص - امتیاز شاخص های اختصاصی به تفکیک شاخص - گزارش میزان تحقق هریک از موارد فوق - گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی مدیران و کارکنان دستگاه - گزارش تحلیلی از وضعیت انطباق پذیری عملکرد دستگاه، مدیران و کارکنان 	
<p>شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد</p>	

نمونه پیشنهادی برای تهیه و تنظیم مستندات هر شاخص

جدول اقدامات انجام شده در خصوص شاخص

ردیف	شرح اقدام	مجری	تاریخ انجام

مستندات مرتبط با شاخص:

(در این قسمت به ازای هر یک از مستندات شاخص، عنوان سند، تصویر سند، شرح سند و جدول اسناد تکمیلی مرتبط (در صورت وجود) در یک صفحه درج گردد.)

عنوان سند:



تصویر سند

(سند با رزولوشن حداکثر ۱۰۰ dpi اسکن شده و در این قسمت گذاشته شود. سپس با انتخاب عکس سند از قسمت picture tools، دگمه compress pictures زده شود تا حجم فایل عکس کمتر شود.)

شرح سند:

.....

(در این قسمت با اشاره به نکاتی که در سند به شاخص مرتبط است، توضیحات و دفاعیات مکفی درج گردد.)