

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۱	برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت (۲۰۰ امتیاز)						
۱/۱	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۲	اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	درصد	۱۰۰	۱۰			
۱/۳	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۲۰			
۱/۴	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۵	کاهش تعداد پست‌های مدیریتی	درصد	*	۲۰			
۱/۶	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۵			
۱/۷	تهیه برنامه و اجرای واگذاری وظایف به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	درصد	*	۱۰			
۱/۸	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۳۰			
۱/۹	برنامه مهندسی اصلاح ساختار دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵			
۱/۱۰	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۲	برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۴۰ امتیاز)						
۲/۱	تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۲۰			
۲/۲	اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی	درصد	*	۱۰			
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)	درصد	*	۳۰			
۲/۴	فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی	درصد	*	۲۰			
۲/۵	به اشتراک‌گذاری پایگاه‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	*	۳۰			
۲/۶	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	درصد	*	۲۰			
۲/۷	استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵			
۲/۸	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۱۵			
۲/۹	آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات	درصد	*	۲۰			
۲/۱۰	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۱۵			
۲/۱۱	اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل	درصد	*	۳۵			

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.

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۳ برنامه مدیریت سرمایه انسانی (۲۳۰ امتیاز)							
۳/۱	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵			
۳/۲	افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان	درصد	*	۱۰			
۳/۳	رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵			
۳/۴	انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران	درصد	۱۰۰	۱۵			
۳/۵	رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	*	۲۵			
۳/۶	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه	درصد	*	۲۰			
۳/۷	ساماندهی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۸	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۹	بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۰	انطباق پست ها با مشاغل اختصاصی و عمومی ابلاغ شده به دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۱	انطباق تحصیلات متصدیان با شرایط احراز مشاغل مورد عمل	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۲	اجرای ضوابط و مقررات مرتبط با ایثارگران در دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۳	اجرای ضوابط و مقررات اجرای بند ۱۰ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۴	سیاست‌گذاری، نیازسنجی و طراحی برنامه ریزی آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۴			
۳/۱۵	برگزاری و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳/۱۶	اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۷	مشارکت دستگاهها در اجرای طرح تربیت مدیران (مرحله اول)	درصد	۱۰۰	۶			
۴ برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی (۵۰ امتیاز)							
۴/۱	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰			
۴/۲	استاندارد سازی خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰			

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۵	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (۱۹۰ امتیاز)						
۵/۱	اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۶۰			
۵/۲	صیانت از حقوق مردم	درصد	۱۰۰	۴۰			
۵/۳	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۳۰			
۵/۴	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۵	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰			
۵/۶	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰			
۵/۷	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۲۰			
۶	برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۹۰ امتیاز)						
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی)	درصد	۱۰۰	۲۰			
۶/۲	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۶/۳	تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۰			
۶/۴	اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان	درصد	۱۰۰	۲۰			

۱- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

شاخص اول- تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تصویب برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی ها در کارگروه کاهش تصدی ها و ارائه آن ^۱	بلی/خیر	۵
۲	تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیتهای قابل واگذاری در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۳	تنظیم چارچوب قرارداد با بخش غیردولتی در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۴	تعیین روش های واگذاری تصدی ها در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۵	تعیین ضمانت های لازم به منظور جلوگیری از تغییر کاربری اموال منقول و غیر منقول در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۶	تعیین استانداردها و معیارهای مورد نظر در خصوص کیفیت و قیمت خدمات و تصدی های قابل واگذاری در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۷	تعیین قیمت ساختمان ها و پروژه های تملک دارایی های سرمایه ای نیمه تمام با حفظ کاربری آن ها پس از اتمام پروژه و اداره آن ها توسط بخش غیردولتی در برنامه مصوب	بلی/خیر/عدم مصداق	۱,۵
۸	تعیین اهداف کمی سالانه از سوی دستگاه به تفکیک هر یک از فعالیت ها و تدوین برنامه مربوط برای واحدهای استانی در برنامه مصوب	بلی/خیر/عدم مصداق	۱,۵
۹	تعیین قیمت اجاره ساختمان ها و اموال منقول با رعایت بند ک ماده ۵ آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ ق.م.خ.ک در برنامه مصوب	بلی/خیر/عدم مصداق	۱,۵
۱۰	تعیین نحوه بررسی و رسیدگی به تخلفات طرف قرارداد از شرایط واگذاری و عدم رعایت کیفیت و قیمت خدمات در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
۱۱	تعیین تعرفه آرایه خدمات واگذار شده در برنامه مصوب	بلی/خیر	۱,۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه برنامه مصوب در رابطه با واگذاری تصدی ها با در نظر گرفتن زیر شاخص های تعیین شده	

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۲۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸).

شاخص دوم- اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت ها (۱۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۲	اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی	کیفی	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با اعطای تسهیلات و حمایت های لازم از بخش غیردولتی	

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

۱ چنانچه برنامه اجرایی مصوب و یا ارایه نشده باشد، سایر زیر شاخص ها امتیازدهی نخواهد شد.

جدول شماره ۱) جدول تهیه و اجرای برنامه ظرفیت سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی ها

ردیف	فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

شاخص سوم- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکه های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن ها (۲۰ 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	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله	۱۵
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها شامل نتایج جدول شماره ۲	کمی	۵
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 شماره ۲) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی

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

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)

شاخص چهارم- اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی (۲۰ امتیاز)

شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	رعایت نسبت ۲۵٪ واحدهای عمومی به کل	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کل واحدهای سازمانی			
تعداد واحدهای سازمانی عمومی			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
نمودار سازمانی ابلاغی منتج از رعایت نسبت و یا مکاتبات انجام شده			

مستندات شاخص: 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) ضوابط ساماندهی واحدهای عمومی (بخشنامه شماره ۶۴۳۳۵۶ تاریخ ۱۳۹۵/۵/۶ سازمان)

شاخص پنجم- کاهش تعداد پست های مدیریتی (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش پست های مدیریتی	بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای ۹۴ و ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد پست های مدیریتی سال ۹۵	
		تعداد پست های مدیریتی سال ۹۳	

شاخص ششم- کاهش تعداد پست های سازمانی دستگاه (۲۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش تعداد پست های سازمانی	بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای ۹۴ و ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۵
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد پست های سال ۹۵	
		تعداد پست های سال ۹۳	

جدول شماره ۳) جدول مقایسه پست های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

ردیف	سال ۹۳			سال ۹۵		
	تعداد پست ها			تعداد پست ها		
	باتصدی	بالاتصدی	جمع	باتصدی	بالاتصدی	جمع

شاخص هفتم- تهیه و اجرای واگذاری وظایف به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها) (۱۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی وظایف و واحدهای عملیاتی قابل واگذاری به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	کامل/ناقص/ احصاء نشده	۵
	واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری ها و دهیاری ها)	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش مطالعاتی در خصوص تعیین وظایف قابل واگذاری و نحوه واگذاری به مدیریت محلی و گزارش اقدامات انجام شده	

شاخص هشتم- واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی (۳۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی	کامل/ناقص/ احصاء نشده	۵
۲	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی، شهرستانی و منطقه ای	بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۱۵
۳	تعداد واحدهای و پست های کاهش یافته ناشی از واگذاری در حوزه ستاد	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

فهرست کامل وظایف و اختیارات قابل واگذاری به استان ها و همچنین گزارش واگذاریها

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

جدول شماره ۸) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به استان	میزان واگذاری یا اعطای اختیار(درصد)

شاخص نهم- برنامه مهندسی اصلاح ساختار دستگاه (۲۵ امتیاز)

شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تحلیل ساختار دستگاه و دستگاه های زیر مجموعه آن	کیفی	۷
۲	وضعیت ساختار دستگاه در سایر کشورها	کیفی	۵
۳	آسیب شناسی	کیفی	۵
۴	ارائه پیشنهاد های کاربردی و عملیاتی	کیفی	۸
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تحلیل وضعیت موجود دستگاه و زیر مجموعه های آن	

مستند شاخص: بند ۱۶ سیاست های اقتصاد مقاومتی و بندهای ۱۰ و ۱۱ و ۱۲ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری

شاخص دهم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (۲۰)

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

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

تحلیل عملکرد محور:

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

۲- برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

شاخص اول- تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون دولت الکترونیکی (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین برنامه اجرایی	بلی/خیر	۱۰
۲	ارائه شناسنامه خدمات	بلی/خیر	۵
۳	ارائه پروژه ها	بلی/خیر	۵
مستندات مورد نیاز		ارائه شناسنامه خدمات و پروژه های دستگاه	

مستندات شاخص: آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

شاخص دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم															
ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	شاخص دوم- اطلاع رسانی الکترونیکی (۱۰ امتیاز)	شاخص سوم- الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان) (۳۰ امتیاز)			شاخص چهارم- فراگیر شدن پرداخت های الکترونیکی به حساب های دولتی (۲۰ امتیاز)		شاخص پنجم- به اشتراک گذاری پایگاههای اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی (۳۰ امتیاز)			شاخص ششم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و خدمات اداری (۲۰ امتیاز)		خدمت به صدور مجوز منجر می شود یا خیر؟	
				درخواست خدمت (۱۰ امتیاز)	تولید خدمت (۱۰ امتیاز)	ارائه خدمت (۱۰ امتیاز)	امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت (۲۰ امتیاز)	پایگاه ایجاد شده	پایگاه به روز رسانی شده	به اشتراک گذاری های اطلاعاتی (۱۵ امتیاز)	انجام استعلامات الکترونیکی (۱۵ امتیاز)	مجموع های خدمات اداری (۲۰ امتیاز)	صدور مجوز	اصلاح مجوز	
			سنجش بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه												
		الکترونیکی /غیر الکترونیکی	بلی /خیر	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/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														

از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات. دستگاه های اجرایی موظف به درج اسناد و مدارک مثبت به همراه تفاهم نامه های منعقد شده با سازمان اداری و استخدامی کشور در سایت می باشند.

جدول شماره ۵) فهرست پایگاه های اطلاعاتی مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی ملی یا استانی	نام دستگاه یا دستگاه هایی که از پایگاه اطلاعاتی ما استفاده می کنند	نام پایگاه اطلاعاتی و دستگاه هایی که ما از پایگاه اطلاعاتی آنها استفاده می کنیم
			دستگاه پایگاه اطلاعاتی

مستندات: ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات یه شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، شیوه نامه انتقال حساب های دولتی موضوع ماده ۹۴ قانون برنامه پنجم توسعه (بخشنامه شماره ۱۴۵۹۴۸ دفتر معاون اول)، و آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)

شاخص هفتم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه (۲۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
الف - ظاهر تارنما (۵ امتیاز)			
۱	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران	بلی/خیر	۰.۵ (نیم 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	۰.۵ (نیم امتیاز)
۳	ذکر نام و آرم دستگاه	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۴	تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۵	قراردادن شعار سال جاری در پا صفحه تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۶	تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۷	امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۸	امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۹	لینک دستگاه های مرتبط	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
ب - طراحی تارنما/درگاه (۵ امتیاز)			
۱۰	قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۱۱	ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۱۲	نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۱۳	در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)

شاخص هفتم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه (۲۵ امتیاز)

۱۴	قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۵	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۶	استفاده از جایگزین‌های متنی برای هر محتوای بدون متن	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۷	استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۱۸	ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
ج) محتویات تارنما/درگاه (۱۰ امتیاز)			
۱۹	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۰	قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۱	درج تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۲	درج بخش پرسش‌های متداول در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۳	آرشیو اخبار	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۴	درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۵	درج لیست دفاتر پیشخوان به‌همراه آدرس آنها (ویژه دستگاههایی که خدمات خود را به دفاتر پیشخوان ارائه داده اند)	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۶	درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۷	امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت های رایج (pdf و غیره) از فرم‌های مورد عمل و مستندات موجود در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۸	تالار بحث و گفتگو در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۲۹	بخش نظرسنجی در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۳۰	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۳۱	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۳۲	آگهی های مناقصات و مزایده ها	بلی/خیر	۰.۵ (نیم امتیاز)
۳۳	به روز بودن اخبار	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۳۴	به روز بودن اطلاعات موجود	بلی/خیر	۱,۵ (یک و نیم امتیاز)
۳۵	دسته‌بندی خدمات دستگاه بطور مناسب	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۳۶	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
۳۷	ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن	بلی/خیر	۰.۶ (شش دهم امتیاز)
د) طراحی بر اساس نیاز کاربر (۵ امتیاز)			
۳۸	ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد	بلی/خیر	۰.۹ (نه دهم امتیاز)
۳۹	ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان	بلی/خیر	۰.۸ (هشت دهم امتیاز)

شاخص هفتم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۲۵ امتیاز)			
۴۰	امکان شخصی سازی	بلی/خیر	۰.۸ (هشت دهم امتیاز)
۴۱	قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما	بلی/خیر	۰.۸ (هشت دهم امتیاز)
۴۲	درج زمان های خروج از دسترس در تارنما	بلی/خیر	۰.۸ (هشت دهم امتیاز)

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

شاخص هشتم- به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)(۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه	امتیاز این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت داده می شود	۱۵

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

شاخص نهم- آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	برگزاری دوره برای مدیران دستگاه	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۷
۲	برگزاری دوره برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات		۶
۳	برگزاری دوره برای سایر کارکنان دستگاه		۷
مستندات مورد نیاز		ارائه عناوین دوره های برگزار شده به تفکیک مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات و سایر کارکنان	

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

شاخص دهم- ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاه های اجرایی)(۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۵
مستندات شاخص		دستگاه های اجرایی موظف به درج کد رهگیری اخذ شده از سامانه ساداو همچنین الحاق تصویر اطلاعات وارد شده در سامانه مذکور می باشند.	

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 و اصلاحیه شماره ۲۷۶۷۹ تاریخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری.

شاخص یازدهم - اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل (۳۵ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین خدمات منتخب برای بهبود	بلی/خیر	۱
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	۱
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	۱
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	۵
۸	اجرایی نمودن هدف برنامه عملیاتی تا پایان سال ۱۳۹۵ و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی	بر اساس مجموع اهداف تا پایان سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۱۷
۹	ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک	بلی/خیر	۲
مستندات مورد نیاز		گزارش اقدامات انجام شده	

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستمها و 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 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 هریک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یکبار محاسبه می گردد.

تحلیل عملکرد محور:

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

۳- برنامه مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول-تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی (۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه سند نیروی انسانی و کیفیت برنامه تدوین شده	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارسال سند برنامه نیروی انسانی دستگاه به تفکیک دو بخش ستادی و عملیاتی و در افق زمانی ۳ ساله با رعایت الزامات قانونی به سازمان اداری و استخدامی کشور برای تأیید	

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص دوم- افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	افزایش نسبت کارکنان دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی مطابق هدف گذاری برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۱۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۵	
		تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۵	
		تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۴	
		تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۴	
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده	

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

شاخص سوم- رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی (۱۵ 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	۵
۲	جذب نیروی انسانی از طریق آزمون فراگیر	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		در صورت هرگونه استخدام در دستگاه اجرایی، ضروری است مستندات لازم ارایه 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، و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

شاخص چهارم- انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران (۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	دریافت شماره مستخدم برای کارکنان بیمانی و رسمی در بستر سامانه	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۴
۲	دریافت شماره شناسه برای کارکنان قراردادی در بستر سامانه	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۴
۳	تبادل فرم موافقت نامه هزینه ای (فرم شماره ۶)	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۷
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مدارک مثبته دال بر صحت انجام شاخص	

مستند شاخص: بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداری به شماره ۲۰۰/۶۰۰۲ تاریخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۳، بخشنامه معاون اول رییس جمهور به شماره ۱۵۴/۸۴۴۹۲ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۲، بخشنامه های شماره ۱۳۹۰/۱۵۶۴۵/۹۰/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۹، شماره ۱۳۹۰/۹۰/۱۶۸۰۵/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۷

شاخص پنجم- رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (۲۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده در تبصره ذیل ماده ۳۲	بر اساس تحقق مجموع اهداف سالهای ۹۴ و ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۵
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کل پست های سازمانی مصوب سال ۹۵			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف ذیل تبصره ماده ۳۲ سال ۹۵			
تعداد کل پست های سازمانی مصوب سال ۹۳			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف ذیل تبصره ماده ۳۲ سال ۹۳			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده	

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 تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری.

شاخص ششم- کاهش کارکنان رسمی و بیمانی (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان رسمی و بیمانی	بر اساس تحقق هدف سال ۹۵ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کارمندان رسمی و بیمانی سال ۹۵			
تعداد کارمندان رسمی و بیمانی سال ۹۴			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مدارک مثبته دال بر صحت آمار ارایه شده	

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

شاخص هفتم- ساماندهی نیروی انسانی (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	جابجایی کارکنان مازاد	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۵
۲	انتقال نیروی انسانی به تبع واگذاری فعالیت‌ها به بخش غیر دولتی	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۵
جدول اطلاعات شاخص			
۱	تعداد کارمندانی که در سال ۹۵ مازاد تشخیص داده شده و جابجا شده اند		
۲	تعداد کارمندانی که در سال ۹۵ به تبع واگذاری فعالیت‌ها به بخش غیر دولتی انتقال یافته اند		
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه گزارش وضعیت جابجایی کارکنان مازاد و انتقال های انجام شده	

شاخص هشتم- 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		ارایه فهرست فعالیت های پشتیبانی پیمانکاری شده و نمونه قراردادهای منعقد شده	

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

شاخص نهم- بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارایه پیشنهاد اولیه بازنگری مشاغل اختصاصی به سازمان اداری و استخدامی کشور در مهلت مقرر	کمی	۳
۲	رفع ایرادات مطرح شده از سوی سازمان در پیشنهاد اولیه و ارایه مجدد آن	کمی	۲
۳	حضور فعال نماینده دستگاه در کمیته مدیریت مشاغل سازمان برای بررسی مشاغل	کمی	۲
۴	اجرائی شدن مصوبه شورای توسعه مدیریت پس از ابلاغ مشاغل در دستگاه	کمی	۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارسال مدارک و مستندات مربوط به انجام اصلاح، بازنگری، ابلاغ و اجرای شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه.	

مستند شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری

شاخص دهم- انطباق پست ها با مشاغل اختصاصی و عمومی ابلاغ شده به دستگاه (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اعلام عناوین و نوع شغل های مورد عمل در دستگاه اجرایی بر اساس جداول شماره ۶ و ۷	کمی	۳
۲	اعلام عناوین پست های ذیل هر شغل بر اساس جداول شماره ۶ و ۷	کمی	۳
۳	انطباق کامل عناوین پست ها با مشاغل	کمی	۴
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- اعلام تعداد کل عناوین شغل، عناوین پست ها، تعداد کل شاغلین و تعداد کل ایثارگران به تفکیک موارد ایثارگری طی نامه رسمی با امضای بالاترین مقام واحد منابع انسانی	

جدول شماره ۶) مشخصات مشاغل عمومی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل(مدرک تحصیلی)	عنوان پست ها	مشخصات متصدیان مشاغل				رعایت ضوابط استخدامی	
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی	انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز(بلی/خیر)	عدم اعمال مدارک بیش از یک مقطع تحصیلی(بلی/خیر)
۱									
۲									
۳									

جدول شماره ۷) مشخصات مشاغل اختصاصی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل(مدرک تحصیلی)	عنوان پست ها	مشخصات متصدیان مشاغل				رعایت ضوابط استخدامی	
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی	انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز(بلی/خیر)	عدم اعمال مدارک بیش از یک مقطع تحصیلی(بلی/خیر)
۱									
۲									
۳									

مستند شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری

شاخص یازدهم - انطباق تحصیلات متصدیان با شرایط احراز مشاغل مورد عمل (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اعلام مشخصات متصدیان مشاغل مورد عمل در دستگاه اجرایی بر اساس جداول شماره ۶ و ۷	کمی	۴
۲	میزان انطباق مدارک تحصیلی متصدیان مشاغل با شرایط احراز آنها	کمی	۳
۳	میزان رعایت عدم اعمال مدارک تحصیلی در بیش از یک مقطع بعد از ابلاغ بخشنامه	کمی	۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- اعلام تعداد کل عناوین شغل، عناوین پست ها، تعداد کل شاغلین و تعداد کل ایثارگران به تفکیک موارد ایثارگری طی نامه رسمی با امضای بالاترین مقام واحد منابع انسانی	

شاخص دوازدهم - اجرای ضوابط و مقررات مرتبط با ایثارگران در دستگاه های اجرایی (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اعلام مشخصات ایثارگران شاغل در دستگاه اجرایی بر اساس جدول شماره ۸	کمی	۵
۲	میزان رعایت ضوابط اداری و استخدامی ایثارگران	کمی	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- اعلام تعداد کل عناوین شغل، عناوین پست ها، تعداد کل شاغلین و تعداد کل ایثارگران به تفکیک موارد ایثارگری طی نامه رسمی با امضای بالاترین مقام واحد منابع انسانی	

جدول شماره ۸) مشخصات ایثارگران شاغل در دستگاه اجرایی و اجرای ضوابط مرتبط

ردیف	مشخصات ایثارگران شاغل در دستگاه اجرایی							رعایت ضوابط اداری و استخدامی ایثارگران			
	نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	نوع ایثارگری	مدرك تحصیلی	برقراری فوق العاده ایثارگری موضوع بند ۲ ماده ۶۸ ق.م.خ.ک (بلی/خیر)	اجرای قانون جامع خدمات رسانی به ایثارگران (بلی/خیر)	تسهیلات استخدامی و اجتماعی جانبازان (بلی/خیر)	اعمال آئین نامه ساماندهی فرزندان شاهد و جانباز (بلی/خیر)	اجرای بند الف ماده ۴۴ قانون برنامه پنجم توسعه کشور (بلی/خیر)	اجرای قانون نحوه بازنشستگی جانبازان و معلولین (بلی/خیر)	اجرای تبصره ۱ قانون ممنوعیت بازنشستگی (بلی/خیر)
۱											
۲											
۳											
۴											

مستند شاخص: ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون جامع خدمات رسانی به ایثارگران، قانون تسهیلات استخدامی و اجتماعی جانبازان انقلاب اسلامی، آیین نامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان بیست و پنج درصد و بالاتر (تصویب نامه شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷ هیأت وزیران)، بند الف ماده ۴۴ قانون برنامه پنجم توسعه، قانون نحوه بازنشستگی جانبازان انقلاب اسلامی ایران و جنگ تحمیلی و معلولین عادی و اصلاحیه آن و قانون ممنوعیت بازنشستگی.

شاخص سیزدهم- اجرای ضوابط و مقررات بند ۱۰ ماده ۶۸ قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت سقف ۲۱ درصد در پرداخت فوق العاده ویژه	رعایت سقف ۲۱ درصد	۵
جدول اطلاعات شاخص			
مجموع مبلغ حقوق و فوق العاده های مستمر کارمندان دستگاه اجرایی در سال جاری به ریال			
مجموع پرداختی بابت برقراری فوق العاده بند ۱۰ ماده ۶۸ ق.م.خ.ک در دستگاه اجرایی در سال جاری به ریال			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۲	پرداخت فوق العاده ویژه برای ۲۵ درصد مشاغل تخصصی	رعایت سقف ۲۵ درصد	۵
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کل مشاغل تخصصی دستگاه			
تعداد مشاغل تخصصی برخوردار از فوق العاده ویژه			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مستند کافی در خصوص صحت ارقام وارد شده	

مستند شاخص: تصویب نامه شماره ۱۳۸۰۹۱/ت/۵۰۰۰۰هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ هیأت وزیران، بخشنامه شماره ۱۷۰۲۴۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ و نامه شماره ۲۴۰۳۸۶ تاریخ ۱۳۹۴/۹/۲

شاخص چهاردهم - سیاست گذاری، نیازسنجی و برنامه ریزی آموزشی (۲۴ امتیاز)			
زیر شاخص اول- تعیین و تدوین سیاست ها و مأموریت ها آموزش نیروی انسانی (۲ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین اهداف و راهبردهای آموزش کارکنان دستگاه	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
زیر شاخص دوم- نیازسنجی و استاندارد نمودن آموزش های مشاغل اختصاصی (۱۲ امتیاز)			
۱	نیازسنجی و طراحی آموزش های مورد نیاز مشاغل اختصاصی دستگاه مبتنی بر تحلیل سازمان، شغل، ... و مصوب نمودن آن	کامل/ناقص/انجام نشده	۸
۲	تهیه شناسنامه آموزشی به تفکیک شغل و شاغل، تشکیل بانک اطلاعات مکانیزه آموزشی و (مبتنی بر نیازسنجی فردی) و توزیع دوره های آموزشی بر اساس رتبه های شغلی	کامل/ناقص/انجام نشده	۴
زیر شاخص سوم- تهیه و تصویب برنامه های آموزشی سالانه کارکنان دستگاه (۱۰ امتیاز)			
۱	تهیه برنامه آموزشی سالانه مبتنی بر نیازهای تعیین شده در شناسنامه آموزشی شاغلین و اولویت های سالانه دستگاه	کامل/ناقص/انجام نشده	۵
۲	مشخص نمودن قلمرو جغرافیایی اجرای دوره ها به صورت ملی، ستادی و استانی	کامل/ناقص/انجام نشده	۱
۳	مشخص نمودن سهمیه واحدهای استانی و اعلام به دستگاه استانی و واحدهای استانی سازمان	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۹	مصوب نمودن برنامه سالانه در کمیته سرمایه انسانی در موعد مقرر	بلی/خبر	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- ارائه سند راهبردی آموزش کارمندان دستگاه (سیاست ها، اهداف، راهبردها و...) - ارائه نیازها و استانداردهای آموزشی مشاغل (برنامه تفصیلی) به تفکیک مشاغل اختصاصی همراه با ذکر تاریخ شناسایی نیازهای آموزشی - ارائه برنامه آموزش سالانه کارمندان دستگاه (برنامه تفصیلی) همراه با صورت جلسه تصویب کمیته سرمایه انسانی و تأیید نماینده سازمان - ارائه نمونه شناسنامه آموزشی شغل و شاغل - ارائه مستندات مبنی بر اعلام برنامه سالانه کارکنان واحدهای استانی به استان ها و ارسال یک نسخه از این برنامه ها به واحدهای استانی این سازمان جهت نظارت	

شاخص پانزدهم - برگزاری و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران (۴ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران	ساعت(سرانه آموزشی مدیران ۶۰ ساعت)	۴
جدول اطلاعات زیر شاخص ۱			
نفر ساعت آموزش مدیران			
تعداد مدیران			
زیر شاخص دوم- اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش کارکنان (۴ امتیاز)			
۱	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش کارکنان	ساعت(سرانه آموزشی کارکنان ۴۰ ساعت)	۴
جدول اطلاعات زیر شاخص ۲			
نفر ساعت آموزشی کارکنان			
تعداد کارکنان			
زیر شاخص سوم- ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره ها در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار شغلی و نتایج سازمانی) بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالانه (۱۲ امتیاز)			
۱	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱و۲ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۸
۲	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳و۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۴
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده شامل: گزارش مدیریتی از برنامه ریزی و اجرای دوره ها،تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره، منابع آموزشی مورد استفاده (بر حسب مورد) و.....	
		- گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی	
		- ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط	

مستند شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت ۴۳۹۱۶ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، دستور العمل طراحی آموزش‌های مشاغل اختصاصی (۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۰)، بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰/۱ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، بخشنامه شماره ۳۱۱۴۶/۳۰۰/۹۰/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۳۰۰/۹۰/۱۲/۱۵ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ و بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹.

شاخص شانزدهم - اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین شایستگی‌های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
۲	تشکیل بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران و ثبت آنها در سامانه بانک اطلاعات مدیران مستقر در مرکز آموزش مدیریت دولتی	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۳	استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۴	رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه - شایستگی های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تأییدیه شورا - تعداد انتصاب مدیران همراه با تأییدیه شورا یا کمیته سرمایه انسانی به تفکیک مدیران درون و برون سازمانی - گزارش مبنی بر تشکیل بانک اطلاعات مدیران و ثبت آنها در سامانه بانک اطلاعات مدیران مستقر در مرکز آموزش مدیریت دولتی			

مستند شاخص: فصل هشتم قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۵۷۹۰۹۵ تاریخ ۱۳۹۵/۴/۱ عالی اداری، مصوبه شماره ۵۷۸۶۰۶ تاریخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل اجرایی شرایط عمومی و اختصاصی نحوه انتخاب و انتصاب فرمانداران و بخشداران

شاخص هفدهم - مشارکت دستگاهها در اجرای طرح تربیت مدیران (مرحله اول) (۶ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	معرفی افراد بر اساس سهمیه تخصیص داده شده	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۲	معرفی افراد پذیرفته شده برای شرکت در برنامه های آموزشی	کامل/ناقص/انجام نشده	۴
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه - ارائه گزارش مبنی بر معرفی افراد برای برنامه ارزیابی شایستگی و برنامه های آموزشی « دستگاه های که مشمول طرح تربیت مدیران (مرحله اول) بوده اند در این شاخص ارزیابی خواهند شد و برای سایر دستگاه ها عدم مصداق دارد.»			

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴ / ۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ (موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران) و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۱ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری موضوع برنامه آموزش و تربیت مدیران
تحلیل عملکرد محور:

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

۴- برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول- اجرای حسابداری تعهدی (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارسال گزارش بدهی ها در مهلت مقرر به وزارت اقتصاد و دارایی	امتیاز این شاخص توسط وزارت اقتصاد و دارایی ارزیابی می شود	۸
۲	شناسایی دارایی ها مطابق شیوه نامه مربوطه		۷
۳	ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت اقتصاد و دارایی		۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- تکمیل فرمهای مندرج در بخشنامه شماره ۵۸/۹۰۵۷/۵/۱۳۹۴ تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۹ و ارائه آن به اداره کل مدیریت بدهی ها و تعهدات عمومی دولت - 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 اموال دولتی و اوراق بهادار - تکمیل صورتهای مالی مطابق دستورالعمل پیوست و ارائه آن به اداره کل هماهنگی و تلفیق حسابها و روشهای حسابداری	

مستندات شاخص: بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، آیین نامه اجرایی تبصره بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی

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

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

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

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

شاخص اول- اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری (۶۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۹ 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)	۲
۲	برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۳	اجرای عملی مصوبات کمیته	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
زیر شاخص دوم- انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسین ماده ۹۱ و ۹۲ (۱۸ امتیاز)			
۱	انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسین مطابق دستورالعمل اجرایی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۲	تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۳	اجرای بازرسی های موردی و ارائه گزارش های بازرسی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۴	برگزاری آموزش های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان)	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۵	ارزیابی و تعیین میزان اثر بخشی دوره های آموزشی بر گزار شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۶	ارایه گزارش شش ماهه	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
زیر شاخص سوم- بررسی و شناسایی گلوگاههای فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (۲۱ امتیاز)			
۱	شناسایی و احصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آن ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۵
۲	ارائه پروپوزال برای هریک از نقاط آسیب پذیر جهت بهبود واصلاح	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
۳	برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۴
۴	بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه ها ی اولویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۸
زیر شاخص چهارم- ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (۱۲ امتیاز)			
۱	تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۲	اجرای برنامه های تدوین شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۳	ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
۴	تعیین میزان موفقیت دستگاه در کاهش فساد و ارتقای سلامت اداری (سال پایه)	(کامل/ناقص/انجام نشده)	۳
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		مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه	
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 هیئت وزیران)،

آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب نامه شماره ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ تاریخ ۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۹۳/۱۰/۷ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری.

شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم (۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم (ماده ۷ و ۵ مصوبه) (۸ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	گزاره سنجش	امتیاز
۱	احصاء و اصلاح ۱۵٪ از کل فرآیندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
۲	احصاء و اصلاح ۱۵٪ از فرآیندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
۳	الکترونیکی نمودن ۱۰٪ از کلیه فرایندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه	کامل / ناقص / انجام نشده	۴
زیر شاخص دوم- تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه) (۲ امتیاز)			
به روز رسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان			
۲	کامل / ناقص / انجام نشده		
زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع (ماده ۴ مصوبه) (۴ امتیاز)			
۱	اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	کامل / ناقص / انجام نشده	۱
۲	تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
۳	به روز رسانی ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه و ابلاغ به واحدهای اجرایی	کامل / ناقص / انجام نشده	۱
زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (ماده ۱ و ۳ و ۳ مصوبه) (۴ امتیاز)			
۱	مستندسازی نحوه ارائه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع"	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
مستند 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			
۲	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
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			
زیر شاخص پنجم- آموزش (ماده ۷ مصوبه) (۴ امتیاز)			
دوره های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع و موارد مرتبط		کامل / ناقص / انجام نشده	۴
زیر شاخص ششم- نظر سنجی (ماده ۸ مصوبه) (۶ امتیاز)			
۱	به روز رسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین	کامل / ناقص / انجام نشده	۲

۲	سنجش، پایش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۴
زیر شاخص هفتم- نظارت و بازرسی (ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه) (۶ امتیاز)			
۱	به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست های بازرسی	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
۲	انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد	کامل / ناقص / انجام نشده	۴
زیر شاخص هشتم- تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه) (۶ امتیاز)			
۱	به روز رسانی و رصد اجرای دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان	کامل / ناقص / انجام نشده	۲
۲	تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی وشکایات ارباب رجوع	کامل / ناقص / انجام نشده	۴

مستند شاخص: مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۳۰/۲۳۱۴۳۰ ت/۴۳۹۱۴ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۳۰/۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ 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 ۳۰/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان و بخشنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به شماره ۵۶۹۷/۹۳/۲۰ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

شاخص سوم- افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کامل بودن اعضاء هیأت ها و گروه های تحقیق و انطباق شرایط آنها با موازین قانونی	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۲	انطباق عملکرد هیأت های تابعه در فرآیند رسیدگی به پرونده ها و اصدار آراء با موازین قانونی	خوب / متوسط / ضعیف	۳
۳	کیفیت آرای صادره هیأت ها	خوب / متوسط / ضعیف	۳
۴	کاهش زمان رسیدگی به تخلفات اداری	خوب / متوسط / ضعیف	۳
۵	تجزیه و تحلیل آراء صادره توسط دفتر هماهنگی (از نظر کمی و کیفی)	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۶	مکانیزه کردن فرآیند رسیدگی به تخلفات اداری	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۷	کیفیت ایجاد هماهنگی در عملکرد هیأت ها	خوب / متوسط / ضعیف	۳
۸	کیفیت گزارش های ارسالی دفتر هماهنگی به دبیرخانه هیأت عالی نظارت	خوب / متوسط / ضعیف	۳
۹	آموزش اعضای هیاتها، گروه های تحقیق و کارکنان	کامل / ناقص / انجام نشده	۳
۱۰	انجام پژوهشهای کاربردی در جهت بهبود کیفیت رسیدگی به تخلفات اداری و همچنین راه های کاهش تخلفات اداری در دستگاه	کامل / ناقص / انجام نشده	۳

مستند شاخص: قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ ۱۳۷۲/۹/۷ و آیین نامه اجرایی آن موضوع مصوبه شماره ۲۶۲۲۲/ت/۳۰۴/ه مورخ ۱۳۷۳/۸/۲ هیات وزیران. و نامه شماره ۱۳۹۲/۸۳۹۳/۲۰۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۳ دبیرخانه هیأت عالی نظارت (موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد مسئولین هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان)

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

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۳۳-ه تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳-ه تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳-ه تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۳۴-ه تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی
توجه: ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های ارسالی به ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به این معاونت اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص پنجم- رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد ^۱ (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۵	۲	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱،۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۵		
	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۵	۱	
۲	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۵		
	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۵	۱	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
۳	تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۵		
	درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۵	۱	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۵		
۴	تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۵		
	درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۵	۱	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد انتقاد دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال ۹۵		
۵	درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دریافتی سال ۹۵	۱	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۵		

^۱ اطلاعات این شاخص باید توسط واحدی که سامد در آنجا مستقر است تکمیل و توسط مدیر مربوطه تایید گردد.

شاخص پنجم- رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد ^۱ (۱۰ امتیاز)			
		تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۵	
۶	۱	درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد) در سال ۹۵	
۷	۱	نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۵ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۲۹۴	
۸	۲	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۳	در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی گیرد.

شاخص ششم- ارتباطات دولت و مردم در بستر سامد ^۴ (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	توسعه سامد به واحدهای تابعه	بلی /خیر	۱
۲	استقرار میز ارتباطات مردمی متصل به سامد در محل مناسب و قابل دسترس مراجعین	بلی /خیر	۱
۳	اقدام موارد ارجاع شده به کار تابل دستگاه به صورت روزانه	بلی /خیر	۱
۴	ارائه گزارش نظارتی	کامل / ناقص /انجام نشده	۲
۵	ارائه گزارشات عملکرد سامد	کامل / ناقص /انجام نشده	۲
۶	درصد رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه	درصد	۱

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

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

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

- ۱- منظور میزان همکاری سازمان/ دستگاه با سامد و انعقاد تفاهم نامه همکاری است.
 - ۲- در صورت ارائه گزارش عملکرد نظارت به اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارتباطات مردمی امتیاز کامل تعلق می گیرد. نمونه گزارش ضمیمه شود. (این سنجه فقط برای سطح ملی است).
 - ۳- در صورت ارائه گزارش در خصوص موارد مردمی سامد در دستگاه/ سازمان امتیاز کامل تعلق می گیرد. نمونه گزارش ضمیمه شود.
 - ۴- درصد رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه بر اساس فرمهای نظرسنجی تعیین گردد. نمونه فرم نظرسنجی طراحی شده و گزارش رضایت سنجی ضمیمه شود.
- در بخش تحلیل مشکلات باید اهم مشکلات مردمی انعکاس داده شده از طریق سامد در سال ۹۴ لیست شده و اعلام نمایند چه راهکارهایی جهت رفع یا تقلیل آنها پیش بینی و چه اقدامات و برنامه هایی در صدد رفع آنها انجام شده است

شاخص ششم- ارتباطات دولت و مردم در بستر سامد ^۴ (۱۰ امتیاز)			
۷	تحلیل مشکلات مردم	اهم مشکلات مردمی	کامل / ناقص / انجام نشده
		تعداد راهکارهای اجرایی دستگاه جهت رفع مشکلات مردم	کامل / ناقص / انجام نشده
		تعداد اقدامات و برنامه‌های اجرا شده	کامل / ناقص / انجام نشده
			۱

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) و راهنمای خودارزیابی سامد

شاخص هفتم- مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان (۷ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	وجود راه قابل دسترس از ورودی به پارکینگ و خیابان های عمومی و پیاده روها و تمام فضاها، تسهیلات و عناصر قابل دسترس در داخل بنا	توسط سازمان بهزیستی کشور	۴
۲	عرض باز شو کف پوش حداقل ۱۰۰ سانتی متر	توسط سازمان بهزیستی کشور	۳
زیر شاخص دوم- مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان		رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین	۴
زیر شاخص سوم- مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان		رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین	۵
زیر شاخص چهارم- مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان		رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین	۴

مستند شاخص: آیین نامه مناسب سازی (تصویب نامه شماره ۴۹۱۳۰/ت/۷۷۳۰۳ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۵ هیأت وزیران)، راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

تحلیل عملکرد محور

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

۶- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول- انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی)(۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص اول- برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه (۶ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری ستاد و کلیه سازمانهای وابسته دستگاه	کیفی	۳
۲	ارائه طرح ها و پروژه های سال ۱۳۹۵ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه	کیفی	۳
زیر شاخص دوم- شاخص های اختصاصی سال ۱۳۹۵ (۷ امتیاز)			
۱	ارائه شاخص های اختصاصی دستگاه (موضوع بند ۳ ماده ۳ آیین نامه مواد ۸۱ و ۸۲) مطابق فرم الف راهنمای تنظیم شاخص های اختصاصی با در نظر گرفتن موارد؛ سند برنامه ششم توسعه، سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی و وظایف و مأموریت های دستگاه	کیفی	۳
۲	ارائه برش های استانی شاخص های اختصاصی مطابق فرم الف-۲ راهنمای تنظیم شاخص های اختصاصی برای کلیه سازمانهای وابسته	کیفی	۲
۳	ارائه شاخص های اختصاصی در زمان بندی مقرر شده	بلی/خیر	۲
زیر شاخص سوم- انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی)(۷ امتیاز)			
۱	انجام ارزیابی عملکرد ستاد و سازمانهای وابسته بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی ابلاغ شده	کیفی	۳
۲	انجام ارزیابی عملکرد واحدهای استانی دستگاه بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی ابلاغ شده	کیفی	۲
۳	انجام ارزیابی عملکرد در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی	بلی/خیر	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		برش استانی عمومی و اختصاصی واحدهای استانی دستگاه، فرمهای تکمیل شده الف-۱ و الف-۲	

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۵۰۶۴۲/ت/۱۳۷۶۷۵ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، راهنمای نحوه تنظیم شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۵.

شاخص دوم- تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی) 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	کیفی	۱۰
۲	ارائه لیست پایگاههای اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه حسب مورد	کیفی	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		لیست تمام پایگاههای اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی	

شاخص سوم- تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه (۳۰ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین شاخص های بین المللی ناظر بر مأموریت های دستگاه اجرایی	کیفی	۱۰
۲	محاسبه عملکرد شاخص در کشور و مقایسه تطبیقی آن با کشورهای منطقه (کشورهای ذکر شده در سند چشم انداز ۲۰ ساله) و جهان	کیفی	۵
۳	آسیب شناسی وضعیت ایران در شاخص های گزارش شده (عوامل کلیدی تأثیرگذار در کشور که منجر به تضعیف شاخص مورد استفاده می شوند لیست شوند)	کیفی	۸
۴	ارایه استراتژی های تدوین شده به منظور رفع موانع بهبود عملکرد شاخص	کیفی	۷

مستندات شاخص: راهنمای ارزیابی استراتژیک دستگاه

شاخص چهارم- اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان (۲۰ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران (مدیران کل، مدیران و معاونین) بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ و وظایف و مأموریت های دستگاه	کیفی	۵
۲	مکانیزه نمودن فرآیند ارزیابی مدیران و کارکنان	کیفی	۳
۳	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان	کیفی	۵
۴	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی	بلی /خیر	۲
۵	تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد دستگاه، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور	کیفی	۵

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

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

تحلیل عملکرد محور

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