

## شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی سطح استانی (برگرفته از قوانین ومقررات اداری و برنامه اصلاح نظام اداری)

| ردیف   | عنوان شاخص  | واحد سنجش | هدف کمی | سقف امتیاز |
|--|---|-----------|---------|------------|
| <b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)</b>                  |   |           |         |            |
| ۱  | واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی          | درصد      | *       | ۵۰         |
| ۱/۲  | میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان   | درصد      | *       | ۲۵         |
| ۱/۳  | تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی        | درصد      | *       | ۲۰         |
| ۱/۴  | اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی                              | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |
| <b>محور توسعه دولت الکترونیک (۳۳۰ امتیاز)</b>                  |   |           |         |            |
| ۲/۱  | استانداردسازی تارنما (وب سایت)  | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۲/۲  | اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات   | درصد      | *       | ۶۰         |
| ۲/۳  | ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی  | درصد      | ۱۰۰     | ۱۰۰        |
| ۲/۴  | توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی   | درصد      | ۱۰۰     | ۲۵         |
| ۲/۵  | مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی | درصد      | ۱۰۰     | ۲۵         |
| ۲/۶  | احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان   | درصد      | ۱۰۰     | ۵۰         |
| ۲/۷  | به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت   | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |
| <b>محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)</b>                  |   |           |         |            |
| ۳/۱  | ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی   | درصد      | ۱۰۰     | ۶۰         |
| ۳/۲  | تناسب شغل و شاغل  | درصد      | ۱۰۰     | ۱۰         |
| ۳/۳  | شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان              | درصد      | ۱۰۰     | ۳۵         |
| ۳/۴  | اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان                                      | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۳/۵  | ارزشیابی عملکرد کارکنان   | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۳/۶  | اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران  | درصد      | ۱۰۰     | ۱۰         |
| <b>محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری (۹۰ امتیاز)</b> |   |           |         |            |
| ۴/۱  | اصلاح نظام مجوزدهی کشور   | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۴/۲  | ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاههای اجرایی)               | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۴/۳  | اجرای برنامه مدیریت سبز   | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |

| ردیف | عنوان شاخص   | واحد سنجش | هدف کمی | سقف امتیاز |
|------|--|-----------|---------|------------|
| ۵    | محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز) |           |         |            |
| ۵/۱  | ارتقاء سلامت نظام اداری  | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۵/۲  | صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری                           | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۵/۳  | استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز               | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۵/۴  | رسیدگی به شکایات مردم در بستر سامد                             | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۵/۵  | مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان         | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |
| ۶    | محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۳۰ امتیاز)                   |           |         |            |
| ۶/۱  | انجام ارزیابی عملکرد دستگاه                                    | درصد      | ۱۰۰     | ۷۰         |
| ۶/۲  | فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه                          | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۶/۴  | افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی             | درصد      | *       | ۴۰         |

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می‌شود.

## ۱- محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)

| شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۵۰ امتیاز) |   |                               |   |
|--|---|-------------------------------|---|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                     | سقف امتیاز  |
| ۱  | میزان واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده      | بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه | ۱۵  |
| ۲  | میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده                | بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه | ۱۵  |
| ۳  | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱ | نتایج جدول شماره ۱            | ۲۰  |
| 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 ۱) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی

| ردیف | خدمات و واحدهای عملیاتی واگذار شده |            | نتایج حاصل از واگذاری |         |         |
|------|------------------------------------|------------|-----------------------|---------|---------|
|      | عنوان خدمت یا واحد عملیاتی         | واگذار شده | روش واگذاری           |         |         |
|      |                                    |            | مشارکت                | هم‌پسند | واگذاری |
| ۱    | فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی       | بلی/خیر    |                       |         |         |
| ۲    | .....                              |            |                       |         |         |

**مستندات شاخص:** مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۳۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸) و ماده ۲۵ قانون برنامه ششم، برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

| شاخص دوم- میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان (۲۵ امتیاز) |   |                               |  |
|---|---|-------------------------------|--|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                     | سقف امتیاز   |
| ۱   | میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان | بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه | ۲۵   |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه                                  |   |                               | فهرست کامل وظایف واگذار شده از ستاد به استان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها، تکمیل نمودن جدول شماره ۲ |

**مستندات شاخص:** تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران و تصویب‌نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه‌ها به سطوح استانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### جدول شماره ۲) جدول فهرست اختیارات تفویض شده ستاد دستگاه به سطوح استانی

| ردیف | عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به استان | میزان واگذاری یا اعطای اختیار (درصد) |
|------|--|--------------------------------------|
| ۱    |  |                                      |
|      |  |                                      |

| شاخص سوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی (۲۰ امتیاز) |  |                               |   |
|--|--|-------------------------------|---|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر  | نحوه سنجش                     | سقف امتیاز  |
| ۱  | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی | بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه | ۲۰  |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه   |  |                               | فهرست کامل وظایف واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها، تکمیل نمودن جدول شماره ۳ |

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

جدول شماره ۳) جدول فهرست اختیارات تفویض شده از استان به سطوح شهرستانی

| ردیف | عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به شهرستان | میزان واگذاری یا اعطای اختیار(درصد) |
|------|--|-------------------------------------|
| ۱    |  |                                     |
|      |  |                                     |

| شاخص چهارم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۳۰ امتیاز) |   |  |            |
|--|---|--|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                              | سقف امتیاز |
| ۱  | ثبت شرح وظایف واحد های سازمانی                              | بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار | ۶          |
| ۲  | رفع فهرست خطاها   |  | ۶          |
| ۳  | ثبت اطلاعات تاریخچه مربوط به تشکیلات و نمودار سازمانی کاغذی |  | ۶          |
| ۴  | ثبت شاغلین رسمی و پیمانی(تشکیلات اسمی)                      |  | ۶          |
| ۵  | ثبت شاغلین قرارداد معین و قرارداد کارگری(تشکیلات اسمی)      |  | ۶          |

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

## ۲- محور توسعه دولت الکترونیک (۳۳۰ امتیاز)

| شاخص اول- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) (۴۰ امتیاز) |                              |                                       |            |
|--|------------------------------|---------------------------------------|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر                  | نحوه سنجش                             | سقف امتیاز |
| ۱  | کاربر پسند بودن تارنما       | بر اساس چک لیست استاندارد سازی تارنما | ۶          |
| ۲  | شفافیت تارنما                |                                       | ۶          |
| ۳  | کیفیت خدمات تارنما           |                                       | ۸          |
| ۴  | دسترسی پذیری تارنما          |                                       | ۵          |
| ۵  | دسترسی پذیری اطلاعات         |                                       | ۵          |
| ۶  | داشتن بیانیه حریم خصوصی      |                                       | ۳          |
| ۷  | داشتن بیانیه سطح توافق خدمات |                                       | ۷          |

**مستندات شاخص:** بند ز ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای (وبسایت) دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

| شاخص دوم - اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۶۰ امتیاز) |                             |  |            |
|--|-----------------------------|--|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر                 | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
| ۱  | اصلاح فرایندهای ارائه خدمات | بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه                                    | ۶۰         |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>            |                             | تکمیل جدول شماره ۴ و ضمیمه نمودن اطلاعات مربوط به شاخص در سامانه |            |

| جدول ۴ - عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف سال ۱۳۹۸ |                       |           |                          |      |                         |                         |                   |                     |                      |
|---|-----------------------|-----------|--------------------------|------|-------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|----------------------|
| ردیف  | عناوین خدمات/زیرخدمات | هدف بهبود | **شاخص سنجش بهبود فرایند | واحد | میزان شاخص قبل از بهبود | میزان شاخص بعد از بهبود | اقدامات انجام شده | درصد تحقق هدف بهبود | عناوین مستندات ضمیمه |
| ۱   |                       |           |                          |      |                         |                         |                   |                     |                      |
| ۲   |                       |           |                          |      |                         |                         |                   |                     |                      |

\*\* معیارهای ارزیابی بهبود خدمت: زمان / هزینه/رضایت شهروند و ارباب رجوع/ دست یابی به اهداف تخصصی/ کاهش نیروی انسانی/ کاهش تخلفات/ اجرای دقیق قوانین

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

| شاخص سوم - ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی (۱۰۰ امتیاز) |   |                                      |        |
|--|---|--------------------------------------|--------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                            | امتیاز |
| ۱  | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری      | کمی                                  | ۵۰     |
| ۲  | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت الکترونیکی | کمی                                  | ۵۰     |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>                            |   | ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص |        |

**مستندات شاخص:** بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران، دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

| شاخص چهارم - توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی (۲۵ امتیاز) |   |                                      |        |
|--|---|--------------------------------------|--------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                            | امتیاز |
| ۱  | داشتن پست الکترونیک سازمانی                                       | بر اساس چک لیست                      | ۶      |
| ۲  | داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساخت‌های لازم |                                      | ۷      |
| ۳  | شبکه سراسری درون دستگاهی  |                                      | ۶      |
| ۴  | اتصال به سامانه رصد   |                                      | ۶      |
| مستندات شاخص   |   | ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص |        |

مستندات شاخص: مواد ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۴ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱ و بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

| شاخص پنجم - مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی (۲۵ امتیاز) |  |   |           |
|---|--|---|-----------|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر                            | سنجه‌ها   | نحوه سنجش |
| ۱   | داشتن راهبرد مشارکت مصوب               | داشتن راهبرد مشارکت به صورت مصوب  | بلی / خیر |
| ۲   | تصمیم‌گیری، مشاوره و اطلاعات الکترونیک | داشتن فروم، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال                                   | بلی / خیر |
|   |  | جمع‌آوری الکترونیک و تحلیل نظرات مردمی روی پیش‌نویس‌های قوانین و مقررات استانی دستگاه | کمی       |
|   |  | دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات                                  | کمی       |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه  |  | ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص   |           |

مستندات شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

| شاخص ششم - احراز هویت الکترونیکی خدمت‌گیرندگان (۵۰ امتیاز) |   |                                   |        |
|--|---|-----------------------------------|--------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                         | امتیاز |
| ۱  | حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت‌گیرندگان | کیفی                              | ۵۰     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه                           |   | ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص |        |

مستندات شاخص: بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شاخص هفتم - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) (۳۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر   | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
|-------------|---|--|------------|
| ۱           | استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه | بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و با توجه به شیوه نامه ارزیابی شاخص | ۳۰         |

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویب نامه هیأت وزیران شماره ۱۲۳۴۶/ت/۵۴۲۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۶، تصویب نامه هیأت وزیران شماره ۱۶۱۴۵/ت/۵۳۵۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۶، ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت شماره ۶۰/۴۸۴۳۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۹ و شیوه نامه ارزیابی شاخص.

۳- محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)

شاخص اول - ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)

| شماره نماگر   | عنوان نماگر  | نحوه سنجش                                | سقف امتیاز |
|---|--|--|------------|
| ۱   | کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده در تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری | تحقق هدف سال ۹۸ تفاهم نامه               | ۱۵         |
| جدول اطلاعاتی نماگر اول   |  |  |            |
| تعداد کل پست های سازمانی مصوب انتهای سال ۱۳۹۸                                   |  |  |            |
| تعداد کارکنان قراردادی انتهای سال ۱۳۹۸  |  |  |            |
| تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک انتهای سال ۱۳۹۸       |  |  |            |
| تعداد کل پست های سازمانی مصوب ابتدای سال ۱۳۹۸                                   |  |  |            |
| تعداد کارکنان قراردادی ابتدای سال ۱۳۹۸  |  |  |            |
| تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک ابتدای سال ۱۳۹۸       |  |  |            |
| ۲   | کاهش کارکنان رسمی و پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری  | تحقق هدف سال ۹۸ تفاهم نامه               | ۱۵         |
| جدول اطلاعاتی نماگر دوم   |  |  |            |
| تعداد کارمندان رسمی و پیمانی انتهای سال ۱۳۹۸                                    |  |  |            |
| تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ابتدای سال ۱۳۹۸                                |  |  |            |
| مجموع تعداد کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) ابتدای سال ۱۳۹۸ |  |  |            |
| مجموع تعداد کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) انتهای سال ۱۳۹۸ |  |  |            |
| ۳   | رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب                       | رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قرارداد کار معین | ۱۵         |
| جدول اطلاعاتی نماگر سوم   |  |  |            |
| تعداد کل پست های سازمانی سال ۱۳۹۸   |  |  |            |
| تعداد کارکنان قراردادی سال ۱۳۹۸   |  |  |            |

۱. ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت انجام می شود.

|  |   |      |    |
|--|---|------|----|
| ۴  | نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست های سازمانی مصوب | درصد | ۱۵ |
| <b>جدول اطلاعاتی نماگر چهارم</b>                                     |   |      |    |
| تعداد کل پست های سازمانی انتهای سال ۱۳۹۸                             |   |      |    |
| تعداد کل نیروی انسانی موجود (رسمی، پیمانی، قراردادی) انتهای سال ۱۳۹۸ |   |      |    |

**مستندات شاخص:** دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری، بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی.

| <b>شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۱۰ امتیاز)</b> |   |   |        |
|---|---|---|--------|
| شماره نماگر                                   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش   | امتیاز |
| ۱   | رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی <sup>۲</sup> | کمی   | ۵      |
| ۲   | رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع <sup>۳</sup>           | کمی   | ۵      |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه              |   | تکمیل نمودن جداول شماره ۵ و ۶ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه |        |

**مستندات شاخص:** ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری - بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴

#### جدول شماره ۵) مشخصات متصدیان مشاغل عمومی مورد عمل در دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل عمومی مورد عمل | پست ها | نام و نام خانوادگی | تاریخ انتصاب |     |     | رشته تحصیلی بدو استخدام |       | آخرین مدرک تحصیلی |       | تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۴</sup> |     |     | دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۵</sup> |
|------|-----------------------------|--------|--------------------|--------------|-----|-----|-------------------------|-------|-------------------|-------|-------------------------------------|-----|-----|------------------------------------|
|      |                             |        |                    | روز          | ماه | سال | مقطع                    | عنوان | مقطع              | عنوان | روز                                 | ماه | سال |                                    |
|      |                             |        |                    |              |     |     |                         |       |                   |       |                                     |     |     |                                    |
|      |                             |        |                    |              |     |     |                         |       |                   |       |                                     |     |     |                                    |

۲. این نماگر برای کلیه کارمندانی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده اند، ارزیابی می شود.

۳. این نماگر صرفاً در مورد کارمندانی که مدرک تحصیلی آنها بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه مربوطه اعمال شده است، ارزیابی می شود.

۴. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندانی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.

۵. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.



جدول شماره ۶) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل اختصاصی | پست‌ها | نام و نام خانوادگی | تاریخ انتصاب |     |     | رشته تحصیلی بدو استخدام |       | آخرین مدرک تحصیلی |       | تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۶</sup> |     |     | دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۷</sup> |
|------|----------------------|--------|--------------------|--------------|-----|-----|-------------------------|-------|-------------------|-------|-------------------------------------|-----|-----|------------------------------------|
|      |                      |        |                    | روز          | ماه | سال | مقطع                    | عنوان | مقطع              | عنوان | روز                                 | ماه | سال |                                    |
|      |                      |        |                    |              |     |     |                         |       |                   |       |                                     |     |     |                                    |

شاخص سوم- شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان (۳۵ امتیاز)

| شماره نماگر   | عنوان نماگر                                 | نحوه سنجش | امتیاز   |
|---|---|-----------|--|
| ۱   | رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران | کیفی      | ۱۲   |
| جدول اطلاعاتی نماگر اول   |   |           |  |
| تعداد کل مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال ۱۳۹۸                  |   |           |  |
| تعداد مدیران حرفه ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۱۳۹۸ |   |           |  |
| درصد انطباق مدیران دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۱۳۹۸   |   |           |  |
| ۲   | کاهش متوسط سن مدیران                        | کمی       | ۱۲   |
| جدول اطلاعاتی نماگر دوم   |   |           |  |
| میانگین (متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه ابتدای سال ۱۳۹۸       |   |           |  |
| میانگین (متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال ۱۳۹۸       |   |           |  |
| ۳   | افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران          | کمی       | ۱۱   |
| جدول اطلاعاتی نماگر سوم   |   |           |  |
| تعداد کل مدیران دستگاه در ابتدای سال ۱۳۹۸                       |   |           |  |
| تعداد کل مدیران زن دستگاه در ابتدای سال ۱۳۹۸                    |   |           |  |
| تعداد کل مدیران دستگاه در انتهای سال ۱۳۹۸                       |   |           |  |
| تعداد کل مدیران زن دستگاه در انتهای سال ۱۳۹۸                    |   |           |  |
| نسبت مدیران زن به کل مدیران در انتهای سال ۱۳۹۸                  |   |           |  |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه                                |   |           | تکمیل جدول شماره ۷ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آن در سامانه و ارائه اطلاعات مرتبط با نماگرهای ۲ و ۳ در قالب جداول مندرج در سامانه |

۶. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.

۷. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی‌ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری - تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۵/۳۰ شورای عالی اداری - برنامه جامع اصلاح نظام اداری (مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری) - بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ - تفاهم نامه های برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم)

جدول شماره ۷) جدول اطلاعات مدیران حرفه ای دستگاه های اجرایی

| عنوان دستگاه اجرایی: |                    |     | تعداد کل پست های مدیریتی دستگاه اجرایی: ..... پست |              |     |     |             |       |          | تعداد کل پست های مدیریتی با تصدی: ..... پست |             |                  |                           |                   |     |
|----------------------|--------------------|-----|---|--------------|-----|-----|-------------|-------|----------|---|-------------|------------------|---------------------------|-------------------|-----|
| ردیف                 | نام و نام خانوادگی | شغل | پست   | تاریخ انتصاب |     |     | سطح مدیریتی | جنسیت | سال تولد | تحصیلات                                     |             | سابقه خدمت دولتی | سنوات تجربه مدیریتی: .... |                   |     |
|                      |                    |     |   | روز          | ماه | سال |             |       |          | مقطع  | رشته تحصیلی |                  | نوع استخدام               | سنوات غیر مدیریتی | سطح |
|                      |                    |     |   |              |     |     |             |       |          |   |             |                  |                           |                   |     |

توجه: کلیه اطلاعاتی که در قالب جداول ۵، ۶ و ۷ از جانب دستگاه های اجرایی ارائه می شود با اطلاعات موجود در سامانه های ساختار دستگاه های اجرایی و کارمند ایران تطبیق و در صورت مشاهده هر گونه مغایرت احتمالی (عمدی یا سهوی) کل امتیاز شاخص مربوطه برای دستگاه اجرایی صفر لحاظ خواهد شد.

شاخص چهارم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارمندان (۴۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر  | نحوه سنجش            | امتیاز |
|-------------|--|----------------------|--------|
| ۱           | اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه سالانه پیش بینی شده مصوب | کامل/ناقص/انجام نشده | ۸      |
| ۲           | اجرای دوره های آموزشی کارمندان بر اساس برنامه سالانه پیش بینی شده مصوب                           | کامل/ناقص/انجام نشده | ۸      |
| ۳           | استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط                          | کامل/ناقص/انجام نشده | ۶      |
| ۴           | ارزشیابی دوره های آموزشی سطح ۱ و ۲   | کامل/ناقص/انجام نشده | ۸      |
| ۵           | ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطح ۳ و ۴   | کامل/ناقص/انجام نشده | ۳      |
| ۶           | تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان                            | کامل/ناقص/انجام نشده | ۳      |
| ۷           | تهیه شناسنامه آموزشی شاغلین و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نیازسنجی فردی                    | کامل/ناقص/انجام نشده | ۴      |

ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره ها، مجریان دوره های آموزشی، و...؛ ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد صلاحیت تدریس؛ چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده به تفکیک کارمندان و مدیران؛ ارائه سوابق مربوط به ارسال گزارش های عملکرد آموزشی مورد درخواست سازمان بر حسب مورد؛ ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی، - ارائه "گواهینامه های مدرسی" مدرسان دوره ها - ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه - ارائه سوابق مربوط به معرفی افراد برای بورس های آموزشی در صورت تخصیص سهمیه

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) - بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و

بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲ - دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)

| شاخص پنجم - ارزشیابی عملکرد کارکنان (۲۰ امتیاز)   |   |                      |   |
|---|---|----------------------|---|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش            | امتیاز                                  |
| ۱   | انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی بر اساس فرآیندها و فرم ها | کامل/ناقص/انجام نشده | ۱۲                                      |
| ۲   | مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی  | کامل/ناقص/انجام نشده | ۸                                       |
| <p>ارائه نمونه تصویر فرم های تکمیل شده ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - مستندات هدف گذاری در ابتدای دوره ارزشیابی عملکرد (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - تصاویر راهنمای عمل و نصب نرم افزار ارزشیابی عملکرد - رایحه دموی سامانه ارزشیابی عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه</p> |   |                      | <p>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</p> |

| شاخص ششم - اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران (۱۰ امتیاز)  |   |                                       |   |
|--|---|---------------------------------------|---|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                             | امتیاز                                  |
| ۱  | اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی | بر اساس هدف گذاری سال ۱۳۹۸ تفاهم نامه | ۵                                       |
| ۲  | انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی                   | کامل/ناقص/انجام نشده                  | ۵                                       |
| <p>ارائه گزارش و مستندات مبنی بر معرفی افراد به کانون های ارزیابی برای ارزشیابی شایستگی - مستندات مربوط به رایحه نسخه ای از افراد معرفی شده به کانون های ارزیابی به سازمان، اسامی دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی و تصاویر گواهینامه ها - اجرای برنامه های آموزشی و توسعه ای مربوط به شایستگی ها در صورت نیاز - تشکیل بانک اطلاعات استعداد های مدیریتی - تعداد انتصابات در سطوح مختلف مدیریتی در سال بر اساس بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی)</p> |   |                                       | <p>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</p> |

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰)

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱): دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴).

#### ۴- محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۹۰ امتیاز)

### شاخص اول- اصلاح نظام مجوزدهی کشور (۴۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر  | نحوه سنجش               | سقف امتیاز |
|-------------|--|-------------------------|------------|
| ۱           | بکارگیری سامانه دریافت، انعکاس و پیگیری شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور) | بر اساس چک لیست ارزیابی | ۲۰         |
| ۲           | بکارگیری سامانه مرکز فوریت‌های بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور)                        | شاخص                    | ۲۰         |

مستندات شاخص: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار شماره ۷۷۹۲۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۷، ماده ۵۷ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور. تصویب نامه شماره ۱۰/۲۳۱۱۰/ت/۵۳۰۷۹-ت/۹۶/۳/۱ هیات وزیران، دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی، مصوبه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷-ت/۱۳۹۶/۸/۲۵ هیات محترم وزیران، مصوبه شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۴۸۵-ت/۱۳۹۷/۲/۹ هیات محترم وزیران

### شاخص دوم- ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاههای اجرایی) (۲۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                            | سقف امتیاز |
|-------------|---|--------------------------------------|------------|
| ۱           | ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا                   | بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا | ۸          |
| ۲           | ارائه اطلاعات مورد نیاز سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان |                                      | ۴          |
| ۳           | اجرای مصوبات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان            |                                      | ۸          |

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، تصویب نامه شماره ۱۰۲۳۵۳ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری.

### شاخص سوم- اجرای برنامه مدیریت سبز (۳۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر           | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
|----------------------------------|-----------------------|--|------------|
| ۱                                | مدیریت مصرف آب        | بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص                                     | ۹          |
| ۲                                | مدیریت مصرف انرژی     |  | ۹          |
| ۳                                | مدیریت پسماند         |  | ۳          |
| ۴                                | مصرف سوخت وسایل نقلیه |  | ۳          |
| ۵                                | ساختمان ها و تجهیزات  |  | ۳          |
| ۶                                | آموزش و فرهنگ سازی    |  | ۳          |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه |                       | مستندات مربوطه به هریک از موارد خواسته شده در چک لیست ارزیابی شاخص |            |

مستندات شاخص: بند ز ماده ۳۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، شیوه نامه مدیریت سبز.

## ۵- محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز)

۸. ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام می شود.
۹. ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان انجام می شود.

| شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری (۴۰ امتیاز) |             |  |            |
|---|-------------|--|------------|
| شماره نماگر                                   | عنوان نماگر | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
| ۱   | پیشگیری     | بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص   | ۱۵         |
| ۲   | نظارت       |  | ۱۵         |
| ۳   | مقابله      |  | ۱۰         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه              |             | مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |            |

**مستندات 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 ۱۷۳۷۰۶/۱۳۹۳/۱۲/۲۷ 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 ۳۷۹۵/ت ۳۷۹۵-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت ۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت ۵۰۳۲۸-هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۱۳۹۳/۱۰/۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

| شاخص دوم- صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۴۰ امتیاز) |   |  |            |
|--|---|--|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
| ۱  | آگاهی بخشی وظایف، مأموریت‌ها و فرآیندهای اداری به مردم (موضوع مواد ۷، ۸ و ۱۰ تصویب‌نامه)  | بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص   | ۵          |
| ۲  | دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع مواد ۶ و ۱۱ تصویب‌نامه)  |  | ۸          |
| ۳  | رفتار محترمانه با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب‌نامه)   |  | ۵          |
| ۴  | اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع مواد ۴، ۵ و ۱۰ تصویب‌نامه)  |  | ۲          |
| ۵  | فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین (موضوع ماده ۱۳ تصویب‌نامه)  |  | ۲          |
| ۶  | ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بسترسازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (حکمرانی داده باز) (موضوع مواد ۸ و ۹ و ۱۲ تصویب‌نامه) |  | ۸          |
| ۷  | راهبری و ضمانت اجرای تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۸ و ۱۹ تصویب‌نامه)  |  | ۱۰         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه                           |   | مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |            |

**مستندات شاخص:** تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

### شاخص سوم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)

۱۰. ارزیابی این شاخص توسط ستاد اقامه نماز انجام می‌شود.

| شماره نماگر | عنوان نماگر                                      | نحوه سنجش                          | سقف امتیاز |
|-------------|--|------------------------------------|------------|
| ۱           | استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز | توسط ستاد اقامه نماز <sup>۱۱</sup> | ۲۰         |

**مستندات شاخص:** پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳-هـ/تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳-هـ/تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵-هـ/تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۲۲۴-هـ/تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی. بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴/تاریخ ۹۵/۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور.

| شاخص چهارم- رسیدگی به شکایات مردم در بستر سامد <sup>۱۲</sup> (۲۰ امتیاز) |  |            |  |
|--|--|------------|--|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر  | سقف امتیاز | نحوه سنجش  |
| ۱  | درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۸   | ۷          | بر اساس اطلاعات سامانه سامد. در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۱۷ 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 نماگر ۱   |  |            |  |
| تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۸   |  |            |  |
| تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۸   |  |            |  |
| تعداد شکایات ابتدای سال ۹۸   |  |            |  |
| تعداد شکایات انتهای سال ۹۸   |  |            |  |
| ۲  | درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۸ | ۳          |  |
| جدول اطلاعات نماگر ۲   |  |            |  |
| تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۸  |  |            |  |
| تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۸                                       |  |            |  |
| ۷  | متوسط زمان رسیدگی به شکایات <sup>۱۳</sup>            | ۱۰         | 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.   |

۱۱. 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.

۱۲. اطلاعات این شاخص باید توسط واحدی که سامد در آنجا مستقر است تکمیل و توسط مدیر مربوطه تایید گردد. ارزیابی این شاخص توسط استانداری انجام می گیرد.

۱۳. 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.

### شاخص پنجم - مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین<sup>۱۴</sup> (۳۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر  | نحوه سنجش        | سقف امتیاز |
|-------------|--|------------------|------------|
| ۱           | مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان (رعایت ضوابط ورودی ساختمان ها ویژه استفاده جانبازان و معلولین)             | بر اساس          | ۷,۵        |
| ۲           | مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان (رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین)       | راهنما و چک لیست | ۷,۵        |
| ۳           | مناسب بودن سطح شیب دار یا بالا بر ساختمان ها جهت استفاده معلولین و جانبازان (رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین) | ارزیابی          | ۷,۵        |
| ۴           | مناسب بودن آسانسورها جهت استفاده معلولین و جانبازان (رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین)                          | شاخص             | ۷,۵        |

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

### ۶- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۳۰ امتیاز)

#### شاخص اول - انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (۷۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر                | مصادیق عملکردی   | نحوه سنجش | سقف امتیاز   |
|----------------------------------|----------------------------|--|-----------|--|
| ۱                                | استقرار نظام مدیریت عملکرد | استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلیه گامهای موضوع ماده ۱ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ | کیفی      | ۷۰   |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه |                            |  |           | مستندات مرتبط تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |

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/ت/۱۳۸۹/۵/۲۸ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)

#### شاخص دوم - فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                                 | سقف امتیاز |
|-------------|---|---|------------|
| ۱           | تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۸ و ارسال گزارشات شورا به دبیرخانه از طریق سامانه مربوطه | بر اساس اطلاعات                           | ۸          |
| ۲           | میزان اجرایی شدن مصوبات   | مندرج در سامانه شورای راهبری توسعه مدیریت | ۱۲         |

مستندات شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۵ موضوع تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاههای اجرایی و استانی، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۲۷۵۲۴ مورخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ موضوع اصلاحیه اعضای شورای راهبری توسعه مدیریت، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۲۶۱۹۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع عضویت نمایندگان سازمان اداری و استخدامی در شورای راهبری توسعه مدیریت وزارتخانه ها و سازمانهای مستقل، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، بخشنامه شماره ۱۰۴۱۰۲۷ مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۷ موضوع ارائه گزارش عملکرد شورای راهبری توسعه مدیریت استان.

#### شاخص سوم - افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی (۴۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر  | نحوه سنجش       | سقف امتیاز |
|-------------|--|-----------------|------------|
| ۱           | افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی | بر اساس نظرسنجی | ۴۰         |

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

۱۴. ارزیابی این شاخص توسط سازمان بهزیستی انجام می شود.