

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

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
<b>۱</b>	<b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)</b>			
۱/۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۳۰
۱/۲	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۰
۱/۳	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۰
۱/۴	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۵	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۱/۶	کاهش تعداد واحدهای سازمانی و پست‌های مدیریتی و سرپرستی	درصد	*	۱۵
<b>۲</b>	<b>محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۵ امتیاز)</b>			
۲/۱	تدوین برنامه اجرایی دستگاه در حوزه دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۱۰
۲/۲	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۱۰
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمت)	درصد	*	۱۰
۲/۴	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه مراحل خدمت اعم از درخواست، تولید و تحويل)	درصد	*	۱۰
۲/۵	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۶	استانداردسازی تارنما(وب سایت)	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۷	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۳۰
۲/۸	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت (فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام رسان‌ها)	درصد	*	۱۰
۲/۹	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۱۰	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	*	۱۵
۲/۱۱	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۵
۲/۱۲	احراز هویت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۱۰
<b>۳</b>	<b>محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۵ امتیاز)</b>			
۳/۱	برنامه ریزی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۲
۳/۲	بروزرسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۱۸

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۳/۴	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۵	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۶	اصلاح و بازنگری مشاغل	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۷	رعایت مقررات جبران خدمت	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۸	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	*	۲۰
۳/۹	ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۱۰	نیازسنجی و طراحی برنامه آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۲	اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۱۳	ارزشیابی عملکرد کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۱۴	<b>محور شفافیت و مدیریت مالی (۹۰ امتیاز)</b>			
۴/۱	اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده	درصد	*	۲۵
۴/۲	اجرای برنامه ملی توسعه آمار کشور و مدرن سازی نظام آماری	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۳	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۲۵
۴/۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۲۰
۵	<b>محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری (۸۵ امتیاز)</b>			
۵/۱	اصلاح نظام مجوزدهی کشور	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۲	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۳	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۱۵
۵/۴	اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶	<b>محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۴۰ امتیاز)</b>			
۶/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۳	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۱۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۶/۴	رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵
۶/۵	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۶	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۲۰
<b>۷</b>	<b>محور توسعه فرهنگ سازمانی (۵۵ امتیاز)</b>			
۷/۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۷/۲	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۳	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
<b>۸</b>	<b>محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۲۰ امتیاز)</b>			
۸/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۱۰۰	۴۰
۸/۲	تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۸/۳	تشکیل شورای راهبردی توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۸/۴	افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی	درصد	*	۴۰

توجه: هدف کمی شاخص های ستاره دار بر اساس تفاهم نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می شود.

## ۱- محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۳۰ 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	۱۰
۲	میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۱۰
۳	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	نتایج جدول شماره ۱	۱۰
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		
			تعداد واحدهای سازمانی کاهشی یافته	تعداد پست سازمانی کاهشی یافته	تعداد نیروی انسانی کاهشی یافته
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/۳۹۰۸ 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- اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	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 شاخص: ضوابط ساماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها 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 سوم - کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد پست‌های انتهای سال ۹۸			
تعداد پست‌های انتهای سال ۹۷ (ابتدای سال ۹۸)			

جدول شماره ۲) جدول مقایسه پست‌های سازمانی

سال ۹۸			سال ۹۷		
تعداد پست‌ها			تعداد پست‌ها		
جمع	باتصدی	بالاتصدی	جمع	باتصدی	بالاتصدی

مستندات شاخص: برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری و بند الف ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور و بند ط تبصره (۱۲) قانون بودجه سال ۹۸

شاخص چهارم - واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۵
۲	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی، شهرستانی و منطقه‌ای		۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
فهرست کامل وظایف و اختیارات قابل واگذاری به استان‌ها و شهرستان‌ها و همچنین گزارش واگذاری‌ها			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۵۱۰۵۲/ت/۷۵۶۰۱ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران و تصویب نامه شماره ۵۱۰۵۲/ت/۷۵۶۰۹ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت 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 ۳) جدول فهرست اختیارات تفویض شده دستگاه به سطوح استانی

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

### شاخص پنجم - اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت شرح وظایف واحد های سازمانی	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار	۴
۲	رفع فهرست خطاها		۴
۳	ثبت اطلاعات تاریخچه مربوط به تشکیلات و نمودار سازمانی کاغذی		۳
۴	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی (تشکیلات اسمی)		۷
۵	ثبت شاغلین قرارداد معین و قرارداد کارگری (تشکیلات اسمی)		۷

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

### شاخص ششم - کاهش تعداد واحد های سازمانی و پست‌های مدیریتی و سرپرستی (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش تعداد واحدهای سازمانی	ادغام و یا کاهش تعداد واحد های سازمانی	۸
۲	کاهش تعداد پست‌های سازمانی مدیریتی و سرپرستی	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۷

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری، بند الف ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور و بند ط تبصره (۱۲) قانون بودجه سال ۹۸

### ۲- محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۵ امتیاز)

#### شاخص اول - تدوین برنامه اجرایی دستگاه در حوزه دولت الکترونیک (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه برنامه عملیاتی توسعه دولت الکترونیکی برای سال ۱۳۹۹*	کیفی	۴
۲	به روزرسانی شناسنامه خدمات*		۲
۳	ارائه شناسنامه پروژه های ۱۳۹۹ مرتبط با توسعه دولت الکترونیک*		۴
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه برنامه، شناسنامه خدمات و پروژه های دستگاه مطابق فایل های راهنما مستندات شاخص	

مستندات شاخص: راهنمای نحوه تدوین برنامه عملیاتی و پروژه ها (پیوست ۱، پیوست ۲ در شیوه نامه).

\* اطلاعات ستاره دار در سامانه ملی خدمات ثبت گردد.

شاخص دوم، سوم و چهارم				
ردیف	عنوان خدمت	شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(درخواست خدمت)(۱۰ امتیاز)	شاخص سوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(تحویلی خدمت)(۱۰ امتیاز)	شاخص چهارم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(کلیدیه مراحل خدمت اعم از درخواست، تولید و تحویل) (۱۰ امتیاز)
		سنجش بر اساس تحقق هدف تجمیعی سال ۹۸ تفاهم نامه		
		بلی/خیر/عدم مصداق	بلی/خیر/عدم مصداق	بلی/خیر/عدم مصداق
۱	خدمت ۱			
	خدمت ۲			

**مستندات شاخص:** 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 به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص پنجم- استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت(۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	خدمات ارائه شده دستگاه به دفاتر پیشخوان	بر اساس تحقق هدف تجمیعی سال ۹۸ تفاهم نامه	۱۵

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

شاخص ششم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس چک لیست استانداردسازی تارنما	۳
۲	شفافیت تارنما		۳
۳	کیفیت خدمات تارنما		۴
۴	دسترسی پذیری تارنما		۳
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۳
۶	داشتن بیانیه حریم خصوصی		۲
۷	داشتن بیانیه سطح توافق خدمات		۲

**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) دستگاه های اجرایی و درگاه های(پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص هفتم - اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرایندهای ارائه خدمات	بر اساس هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۸ تفاهم نامه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جدول شماره ۴	۳۰

جدول ۴- عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۸									
ردیف	عناوین خدمات/زیر خدمات	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 ۱۴/۲۵۳/۹۶/۱۳۷۸/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 رییس جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار.

شاخص هشتم - استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (فناوریهای همراه، شبکه های اجتماعی و پیام رسان ها) (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت و کاربرد یکی از رسانه های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD و ...	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۶
۲	قابلیت پرداخت الکترونیکی		۴
مستندات شاخص			ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری - دوره دوم موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.



شاخص نهم - ارائه خدمات در میز خدمت (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری	کمی	۱۰
۲	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت الکترونیکی	کمی	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

مستندات شاخص: دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شاخص دهم - توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی (۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اتصال به GSB	بر اساس هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۴
۲	داشتن پست الکترونیک سازمانی	بر اساس چک لیست	۱
۳	داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساخت‌های لازم		۶
۴	شبکه سراسری درون دستگاهی		۱
۵	اتصال به سامانه رصد		۳
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

۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص یازدهم - مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی (۱۵ 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 مرتبط با 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 دوازدهم - احراز هویت الکترونیکی (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	کیفی	۵
۲	کاربرد گواهی الکترونیک در ارائه خدمات دولتی	کمی	۵
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.

### ۱۳- محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۵ امتیاز)

شاخص اول - برنامه ریزی نیروی انسانی (۱۲ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه و بروزرسانی سند برنامه سه ساله نیروی انسانی مطابق با چهارچوب تعیین شده از سوی سازمان	کیفی	۵
۲	اجرای برنامه عملیاتی ارائه شده در سند برنامه نیروی انسانی در جهت ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی	کیفی	۷
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسخه نهایی سند برنامه نیروی انسانی ارسال شده به سازمان</li> <li>- ارائه برنامه های عملیاتی و اجرای آن در جهت ساماندهی نیروی انسانی و اهداف پیش بینی شده در برنامه اصلاح نظام اداری دور دوم</li> </ul>	

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 و قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه.

شاخص دوم - بروزرسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات دقیق کارکنان در سامانه کارمند ایران بر اساس فرمت های تعیین شده توسط سازمان	کمی	۶
۲	ارائه به موقع آمار و اطلاعات سالانه کارکنان در سامانه کارمند ایران		۴

شاخص سوم - ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۱۸ 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	۵
۲	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری	تحقق هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۴
۳	رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قرارداد کار معین	۴
۴	نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست های سازمانی مصوب	درصد	۵

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.

### شاخص چهارم- کیفیت نظام جذب و استخدام نیروی انسانی در دستگاه های اجرایی (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز (۲۰)
۱	بکارگیری و استخدام بر مبنای مجوز های قانونی	کیفی	۵
۲	کیفیت مصاحبه های استخدامی		۵
۳	اجرای صحیح و به موقع فرآیندهای استخدامی بر اساس قوانین و مقررات و دستورالعمل های سازمان		۵
۴	ارسال درخواست شماره مستخدم و شناسه در سامانه کارمند ایران در چارچوب قوانین و مقررات		۵

مستندات شاخص: دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد در دستگاه های اجرایی بخشنامه شماره ۲۰/۹۳/۹۷۵۷ مورخ ۱۹۰۷۱۳۹۳

### شاخص پنجم: تناسب شغل و شاغل (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی <sup>۱</sup>	کمی	۵
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع <sup>۲</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

### شاخص ششم: اصلاح و بازنگری مشاغل<sup>۳</sup> (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اصلاح و بازنگری مشاغل اختصاصی	کمی	۵
۲	انطباق عناوین پستها با عناوین مشاغل اختصاصی ابلاغی	کمی	۵
۳	انطباق عناوین پستها با عناوین مشاغل عمومی ابلاغی	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 ۹۶۲۲۰۱ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۶

۱. این نماگر برای کلیه کارمندانی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده‌اند، ارزیابی می‌شود.

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

۳. آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که مطابق با قوانین و مقررات موضوعه مشاغل اختصاصی خود را به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی نمی‌رسانند موظفند برای فراهم نمودن امکان ارزیابی این شاخص نسخه الکترونیک مشاغل مورد عمل را که به تصویب مرجع ذی‌ربط رسانده‌اند، در سامانه بارگذاری نمایند.

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

ردیف	عناوین مشاغل عمومی مورد عمل	پست‌ها	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			

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 هفتم: رعایت مقررات جبران خدمت (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	نسبت میانگین ماهانه کل پرداخت‌های کارکنان مشمول به ۳ برابر سقف حقوق کارمندان دولت	بر اساس بارگزاری اطلاعات مربوط به نماگرهای ۱ و ۲ در سامانه ثبت حقوق و مزایای موضوع ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه	۹
۲	نسبت پرداختی بابت فوق‌العاده بند ۱۰ ماده ۶۸ ق.م.خ.ک به کل حقوق و فوق‌العاده‌های مستمر مشمولین دریافت		۶

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۱۳۸۰۹۱/ت/۵۰۰۰۰هـ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ هیأت وزیران - بخشنامه شماره ۱۷۰۲۴۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ و نامه شماره ۲۴۰۳۸۶ مورخ ۱۳۹۴/۰۹/۰۲ -

بخشنامه شماره ۶۴۷۴۴۴ مورخ ۱۳۹۵/۰۵/۱۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق)

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 ذی‌ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

۶. 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.

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.

**شاخص هشتم: شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان (۲۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	ارائه اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه اجرایی	کمی	۵
۲	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	کیفی	۵
۳	کاهش متوسط سن مدیران	کمی	۵
۴	افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران	کمی	۵
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 ۳ و ۴ در قالب جداول مندرج در سامانه			

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری - تصویب‌نامه 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 - تفاهم‌نامه‌های برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم)

**جدول شماره ۷) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی**

عنوان دستگاه اجرایی:													تعداد کل پست‌های مدیریتی دستگاه اجرایی: ..... پست					تعداد کل پست‌های مدیریتی با تصدی: ..... پست				
ردیف	نام و نام خانوادگی	شغل	پست	تاریخ انتصاب			سطح مدیریتی	جنسیت	سال تولد	تحصیلات		نوع استخدام	سابقه خدمت دولتی	سنوآت تجربه مدیریتی: ....								
				روز	ماه	سال				مقطع	رشته تحصیلی			سطح قبلی	سطح فعلی	سایر سطوح						

**توجه:** کلیه اطلاعاتی که در قالب جداول ۵، ۶ و ۷ از جانب دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود با اطلاعات موجود در سامانه‌های ساختار دستگاه‌های 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 نهم: ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا (۲۵ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	فعال نمودن گزینه "مشاهده پرداختی‌های مدیران" در سامانه اطلاعاتی دستگاه	کمی	۵
۲	بارگزاری اطلاعات کلیه کارکنان دستگاه اجرایی	کمی	۵
۳	ثبت اطلاعات حقوق و مزایای پرداختی کلیه کارکنان در سامانه	کمی	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه بارگزاری اطلاعات نماگرهای ۱، ۲ و ۳ در سامانه ثبت حقوق و مزایای موضوع ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه			

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۷/۲/۱۸ - بخشنامه شماره ۳۳۶۵۶۶ مورخ ۱۳۹۷/۷/۲ (و اصلاحیه شماره ۵۷۸۳۶۰ مورخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۰) - تصویب‌نامه هیات وزیران به شماره ۹۹۱۴۵/ت/۵۵۲۲۳ مورخ ۱۳۹۷/۰۷/۲۸

### شاخص دهم: نیازسنجی و طراحی برنامه های آموزشی (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	نیازسنجی و بازطراحی استانداردهای آموزشی مشاغل اختصاصی به تفکیک رتبه های شغلی	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	تهیه شناسنامه آموزشی برای هر شغل	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
۳	نیازسنجی فردی و تهیه شناسنامه آموزشی برای شاغلان و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نتایج نیازسنجی شغلی، دوره های عمومی ابلاغی و دوره های مدیریتی ابلاغ شده (در صورت دارا بودن پست مدیریتی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۴	تهیه و تدوین برنامه های آموزشی سالانه کارکنان مبتنی بر نیازهای فردی به تفکیک ستاد و واحدهای استانی	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
<p>عناوین مشاغل اختصاصی- دوره های آموزشی به تفکیک مشاغل(مستندات نیازسنجی و طراحی آموزشی) به تفکیک مشاغل(شناسنامه آموزشی شغل)- تاریخ انجام نیازسنجی یا بازطراحی نیازهای آموزشی مشاغل اختصاصی و تصویب آنها- شناسنامه آموزشی شاغلین- برنامه آموزشی سالانه کارمندان(کلیات)- مستندات مرتبط با مصوب نمودن برنامه آموزشی سالانه و ارسال آن به سازمان برای ارزیابی- مستندات مرتبط با اعلام برنامه سالانه کارکنان به واحدهای استانی</p>			

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

**مستندات شاخص:** فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویبنامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۰ هیأت وزیران)- دستورالعمل طراحی آموزش های مشاغل اختصاصی (شماره ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۰۶/۲۰)- 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)

### شاخص یازدهم: اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارمندان (۱۵ 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	۳
۲	اجرای دوره های آموزشی کارمندان بر اساس برنامه سالانه پیش بینی شده مصوب	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
۳	استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۴	ارزشیابی دوره های آموزشی سطح ۱ و ۲	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
۵	ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطح ۳ و ۴	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۶	معرفی داوطلب واجد شرایط در موعد مقرر بر اساس اعلام سازمان برای اعزام به دوره های آموزشی خارج از کشور	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
<p>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</p>			

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 دوازدهم: 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
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه گزارش و مستندات مبنی بر معرفی افراد به کانون های ارزیابی برای ارزیابی شایستگی - مستندات مربوط به ارائه 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

**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).

شاخص سیزدهم: ارزشیابی عملکرد کارکنان (۱۰ 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	۸
۲	مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			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 - ارائه دمو سامانه ارزشیابی عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه -

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

#### ۴- محور شفافیت و مدیریت مالی (۹۰ امتیاز)

شاخص اول- اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	محاسبه قیمت یا هزینه تمام شده فعالیت ها و خدمات دستگاه اجرایی	بر اساس تحقق هدف سال ۹۸ تفاهم نامه	۵
۲	متوسط کاهش قیمت یا هزینه تمام شده فعالیتها و خدمات دستگاه اجرایی		۵
۳	اداره واحدهای مجری بر اساس قیمت یا هزینه تمام شده		۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه نسخه تفاهم نامه منعقد شده برای هر یک از واحدها، ارائه جداول هزینه تمام شده فعالیتها و خدمات دستگاه اجرایی	

**مستندات شاخص:** ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶/۸۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص دوم: اجرای برنامه ملی توسعه آمار کشور و مدرن سازی نظام آماری <sup>۸</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۴ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع اصلاح ساختار و تشکیلات واحد آماری و تقویت و توسعه ظرفیت های منابع انسانی	کیفی	۲
۲	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۵ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع استقرار نظام جامع ثبت های آماری ایران (ایران استارز)		۴
۳	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۶ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع مقایسه پذیری و جمع پذیری ی اطلاعات آماری و ایجاد یکپارچگی در تولید، توسعه و ارتقای کیفیت آمارهای رسمی		۴
۴	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۷ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع تامین، توسعه و استقرار زیر ساخت های فناوری در راستای مدرن سازی نظام آماری		۱.۵
۵	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۸ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع یکپارچه سازی نظام برنامه ریزی و سیاست گذاری فعالیتها و ظرفیت های آموزشی و پژوهشی نظام آماری		۱
۶	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۹ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت و رعایت استانداردهای آماری		۳
۷	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۱۰ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع ترویج و ارتقای سواد و فرهنگ آماری و افزایش سرمایه اجتماعی		۱.۵
۸	اجرای تکالیف مربوط به ماده ۹ برنامه ملی توسعه آمار کشور موضوع ارائه گزارش های شش ماهه عملکرد دستگاه های اجرایی به دبیرخانه شورای عالی آمار کشور		۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مربوط به فعالیت های دستگاهها در اجرای تکالیف ابلاغی احکام برنامه ملی آمار کشور	

۸. ارزیابی این شاخص توسط مرکز آمار ایران انجام می شود.



**مستندات قانونی شاخص:** ماده ۱۰ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور، بخشنامه ابلاغ برنامه ملی توسعه آمار کشور (۱۳۹۶-۱۴۰۰) توسط معاون رییس جمهور و رییس سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره ۴۷۳۶۶۱ مورخ ۹۷/۹/۵، بند "ت" ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه، بخشنامه معاون اول رییس جمهور به شماره ۵۴۱۵۴/۱۶۸۶۱۴ مورخ ۹۶/۱۲/۲۷ در خصوص ارسال ریز داده‌ها به مرکز آمار ایران، بخشنامه معاون رییس جمهور و رییس سازمان برنامه و بودجه کشور به شماره ۱۷۴۶۷۶۴ مورخ ۹۶/۱۲/۱۹، ماده ۹ قانون مرکز آمار ایران، مصوبات جلسات ۵۶ و ۵۸ شورای عالی آمار مبنی بر تصویب برنامه ملی توسعه آمار کشور (۱۳۹۶-۱۴۰۰) با رویکرد نهاد سازی تحولی بنیادین در نظام ملی آمار ایران، کاهش هزینه‌های تولید آمار مطابق با سیاست‌های اقتصاد مقاومتی.

### شاخص سوم - اجرای حسابداری تعهدی<sup>۱</sup> (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۴
۲	ارایه کامل اجزاء صورت های مالی		۴
۳	کیفیت ارایه صورت های مالی		۸
۴	ارسال به موقع گزارش بدهی ها و مطالبات در مقاطع سه ماهه طی سال در موعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)		۳
۵	کیفیت ارایه گزارش بدهی ها و مطالبات در مقاطع سه ماهه در سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)		۳
۶	ارسال به موقع گزارش/گزارش های سالانه بدهی ها و مطالبات بابت منابع عمومی و داخلی (حسب مورد) در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)		۱.۵
۷	کیفیت ارائه گزارش/گزارش های سالانه بدهی ها و مطالبات بابت منابع عمومی و داخلی (حسب مورد) در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)		۱.۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تصویر صورت های مالی مندرج در نظام حسابداری بخش عمومی و استاندارد شماره (۱) با عنوان نحوه ارایه صورت های مالی، چک لیست تهیه شده توسط معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور	

**مستندات شاخص:** بند ۹ سیاست‌های ابلاغی اقتصاد مقاومتی (صلاح و تقویت همه جانبه نظام مالی کشور با هدف پاسخگویی به نیازهای اقتصاد ملی)، بند ب ماده ۸ قانون برنامه ششم توسعه (ساماندهی نظام مالی - محاسباتی کشور)، ماده ۴۳ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۷ کشور (ارائه صورت‌های مالی دستگاه‌های اجرایی بر مبنای استانداردها و دستورالعمل‌های حسابداری) و بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) (اجرای حسابداری تعهدی) ماده ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰ 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 مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی، نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ موضوع بروزرسانی شدن شاخص‌های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی. بند (ت) ماده (۸) قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، ماده (۱) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور مصوب ۱۳۹۴، آیین نامه اجرایی ماده مذکور (موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۷ هیات محترم وزیران)، ابلاغیه شماره ۱۵۷۹۹ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۳ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی و ماده (۳۶) ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۶ کل کشور. چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

۹. ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام می‌شود.

### شاخص چهارم - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) (۲۰ 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	۲۰

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ کی مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویب نامه هیأت وزیران شماره ۱۳۳۴۶/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.

### ۵- محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۸۵ امتیاز)

#### شاخص اول - اصلاح نظام مجوزدهی کشور<sup>۱۱</sup> (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	درصد مجوزهای پیاده سازی شده از درگاه ملی مجوزهای کشور (سامانه سام)	بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص	۶.۲۵
۲	اظهار و تکمیل شناسنامه مجوزهای شناسایی شده (سامانه نما)		۶.۲۵
۳	بکارگیری سامانه دریافت، انعکاس و پیگیری شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)		۶.۲۵
۴	بکارگیری سامانه مرکز فوریت های + بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور)		۶.۲۵

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 ۲۳۱۱۰/ت/۵۳۰۷۹ هـ تاریخ ۹۶/۳/۱ هیأت 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 هـ تاریخ ۱۳۹۶/۸/۲۵ هیأت محترم وزیران، مصوبه شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۲۸۵ هـ تاریخ ۱۳۹۷/۲/۹ هیأت محترم وزیران

#### شاخص دوم - استقرار چرخه بهره وری در دستگاه های اجرایی<sup>۱۲</sup> (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین و بروزرسانی اندازه گیری شاخص های بهره وری مطابق با دستورالعمل سنجش شاخص های بهره وری	بروزرسانی اندازه گیری شاخص های بهره وری مطابق با دستورالعمل سنجش شاخص های بهره وری	کیفی	۵
		ارایه گزارش تحلیل آماری روند رشد بهره وری در دستگاه/ بخش و شناسایی عوامل تاثیر گذار بیرونی و درونی		۵
۲	عملیاتی نمودن استقرار چرخه بهره وری (فاز اول)	شناسایی اولویت ها و هدف گذاری ارتقای بهره وری دستگاه/ بخش		۵
		تهیه برنامه ارتقای بهره وری دستگاه/ بخش (تهیه برنامه عملیاتی چرخه مدیریت بهره وری)		۱۰
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>		مستندات مرتبط با هریک از مصادیق عملکردی به عنوان فایل ضمیمه در سامانه پیوست شود.		

مستندات شاخص: برنامه جامع بهره وری کشور تصویب نامه شماره ۷۵۵۹۹/ت/۵۰۹۸۵ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران و نظامنامه متولیان بهره وری دستگاه های اجرایی کشور، ماده ۵ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، دستورالعمل سنجش شاخص های بهره وری دستگاه های اجرایی کشور.

۱۰. ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت انجام می شود.
۱۱. ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام می شود.
۱۲. ارزیابی این شاخص توسط سازمان ملی بهره وری انجام می شود.

شاخص سوم - ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاههای اجرایی) <sup>۱۳</sup> (۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	۱۵

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ تاریخ ۱۳۹۱/۱/۲۸ و اصلاحیه شماره ۲۷۶۷۹ تاریخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری، تصویب نامه شماره ۱۰۲۳۵۳ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری.

شاخص چهارم - اجرای برنامه مدیریت سبز <sup>۱۴</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مدیریت مصرف آب	بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص	۶
۲	مدیریت مصرف انرژی		۶
۳	مدیریت پسماند		۲
۴	مصرف سوخت وسایل نقلیه		۲
۵	ساختمان ها و تجهیزات		۲
۶	آموزش و فرهنگ سازی		۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مربوطه به هر یک 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.

#### ۶- محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۴۰ امتیاز)

شاخص اول - ارتقاء سلامت نظام اداری (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشگیری	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۵
۲	نظارت		۱۴
۳	مقابله		۶
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 سیاست های 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، آیین نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۸۰ 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)،

<sup>۱۳</sup> ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام می شود.

<sup>۱۴</sup> ارزیابی این شاخص توسط سازمان حفاظت محیط زیست انجام می شود.

تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۳۲۸-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 مورخ ۲۰۰/۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب نامه 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 (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	آگاهی بخشی وظایف، مأموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم (موضوع مواد ۷، ۸ و ۱۰ تصویب نامه)	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۴
۲	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع مواد ۶ و ۱۱ تصویب نامه)		۷
۳	رفتار محترمانه با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب نامه)		۵
۴	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع مواد ۴، ۵ و ۱۰ تصویب نامه)		۲
۵	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین (موضوع ماده ۱۳ تصویب نامه)		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، ۹ و ۱۲ تصویب نامه)		۶
۷	راهبری و ضمانت اجرای تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۸ و ۱۹ تصویب نامه)		۹
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: تصویب نامه 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- افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انتصاب اعضاء و تشکیل هیات ها	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۳
۲	عملکرد هیات های تابعه در رسیدگی به پرونده های اتهامی		۵
۳	کیفیت آراء و ارائه گزارش		۱
۴	هماهنگی در عملکرد هیات ها		۵
۵	پشتیبانی و ارائه خدمات به هیات ها		۱

مستندات شاخص: قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ ۱۳۷۲/۹/۷ و آیین نامه اجرایی آن موضوع مصوبه شماره ۲۶۲۲۲/ت/۳۰۴/هـ مورخ ۱۳۷۳/۸/۲ هیات وزیران. و نامه شماره ۲۰۵/۹۳/۸۳۹۲ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۳ دبیرخانه هیات عالی نظارت (موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخص های ارزیابی عملکرد مسئولین هماهنگی هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان)، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

### شاخص چهارم - رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد<sup>۱۵</sup> (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۸	۱.۵	<p>بر اساس اطلاعات سامانه سامد. در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی‌گیرد. 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 می‌گیرد. در مورد زیر شاخص ۱۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱.۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>
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	۱.۵	
جدول اطلاعات نماگر ۲			
تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۸			
تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۸			
۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۸	۱.۵	
جدول اطلاعات نماگر ۳			
تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۸			
تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۸			
۴	درصد پاسخگویی به نامه‌های سفرهای استانی توسط دستگاههای استانی	۳	
جدول اطلاعات نماگر ۴			
تعداد نامه های دریافت شده			
تعداد نامه های پاسخ داده شده			
۵	درصد پاسخگویی به مکاتبات محرمانه ارسالی از سوی مرکز ارتباطات مردمی (اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد)	۳	
جدول اطلاعات نماگر ۵			
تعداد مکاتبات دریافت شده			
تعداد مکاتبات پاسخ داده شده			
۶	درصد پاسخگویی در سال ۹۸ (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد)	۲.۲۵	
۷	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ۱۶	۲.۲۵	

۱۵. اطلاعات این شاخص باید توسط واحدی که سامد در آنجا مستقر است تکمیل و توسط مدیر مربوطه تایید گردد. ارزیابی این شاخص توسط مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری انجام می‌گیرد.

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

### شاخص چهارم- رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد<sup>۱۵</sup> (۱۵ امتیاز)

#### شاخص پنجم: ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد<sup>۱۷</sup> (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعداد ملاقات‌های چهره به چهره (مردمی) وزراء و روسای سازمان‌ها و استانداری‌های سراسر کشور	نحوه سنجش بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سامد	۲
۲	کیفیت پاسخگویی		۲
۳	سفرهای استانی (به استناد بند ۳-۱ و ۳-۲ نظامنامه)		۲
۴	مدیریت شبانه (به استناد بند ۳-۴ نظامنامه)		۲
۵	تحلیل مشکلات مردمی و شناسایی گلوگاه‌های فساد (به استناد بند ۱۱-۱۱ نظامنامه)		۲
۶	درصد رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه (به استناد بند ۱۱-۱۲ نظامنامه)		۲
۷	تبیین و تشریح سامانه الکترونیکی ارتباط مردم و دولت برای مدیران و کارکنان		۲
۸	تعامل و همکاری در راستای ایجاد وحدت رویه و پاسخگویی به مشکلات مردمی		۲
۹	جلسات حل مسأله (به استناد بند ۹ نظامنامه)		۱
۱۰	پاسخگویی مدیران واحدهای استانی در سامانه سامد استانداری‌های سراسر کشور (به استناد ماده ۹ منشور حقوق شهروندی)		۲
۱۱	اطلاع رسانی به متقاضیان (به استناد موضوع ماده ۸ منشور حقوق شهروندی)		۱

مستندات شاخص: نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری) و راهنمای خودارزیابی سامد، تصویب‌نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ تاریخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری.

#### شاخص ششم- مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین<sup>۱۸</sup> (۲۰ امتیاز)

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

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

۱۷. ارزیابی این شاخص توسط مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری انجام می‌شود.

۱۸. ارزیابی این شاخص توسط سازمان بهزیستی کشور انجام می‌شود.

## ۷- محور توسعه فرهنگ سازمانی (۵۵ امتیاز)

شاخص اول- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز <sup>۱۹</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	توسط ستاد اقامه نماز <sup>۲۰</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 ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۳۴ 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 دوم- اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	طراحی و اجرای سازوکار لازم (برنامه عملیاتی) در عملیاتی نمودن معیارهای عمومی رفتاری و شغلی فرهنگ سازمانی	بر اساس مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	۷
۲	تعیین معیارهای عمومی منتخب برای استفاده در فرایند جذب نیروی انسانی		۱
۳	بکارگیری معیارهای عمومی در مرحله مصاحبه از فرایند جذب نیروی انسانی		۲
۴	تعیین عناوین معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی		۲
۵	طراحی و اجرای سازوکار لازم (برنامه عملیاتی) در عملیاتی نمودن معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی		۴
۶	تدوین استانداردهای فعالیت های اداری و پشتیبانی در جهت ایجاد و تقویت انضباط اداری و مالی		۲
۷	تدوین و اجرای دستورالعمل های اجرایی به منظور نهادینه سازی نظم و انضباط اداری و مالی به همراه سازوکارهای تشویقی و تنبیهی مصوب شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه		۵
۸	مشارکت در طرح سنجش فرهنگ سازمانی (سامانه نظرسنجی سافا)		۲

**مستندات شاخص:** نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص سوم- ترویج فرهنگ ایثار و شهادت <sup>۲۱</sup> (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	بر اساس چک لیست اعلامی بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱۰

۱۹. ارزیابی این شاخص توسط ستاد اقامه نماز انجام می شود.

۲۰. 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.

۲۱. ارزیابی شاخص توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران صورت خواهد گرفت.

## ۸- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۲۰ امتیاز)

### شاخص اول- انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (۴۰ 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	۴۰
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:** 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 ۲۰/۳۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، 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)، بخشنامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص دوم- تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	معرفی شاخص های ارزیابی عملکرد بین المللی	بر اساس راهنمای ارزیابی شاخص	۵
۲	محاسبه عملکرد شاخص در کشور و مقایسه تطبیقی آن با کشورهای منطقه (کشورهای ذکر شده در سند چشم انداز ۲۰ ساله) و جهان		۵
۳	نهادهای ارایه دهنده داده ها و اطلاعات مورد نیاز به مراجع بین المللی معرفی شده		۲
۴	روش شناسی محاسبه شاخص		۲
۵	آسیب شناسی وضعیت ایران در شاخص های گزارش شده		۲
۶	ارایه استراتژی های تدوین شده به منظور بهبود عوامل عملکرد ضعیف کشور در متغیرهای اشاره شده در بخش ۵		۲
۷	تبدیل استراتژی های بهبود به شاخص های ارزیابی عملکرد		۲
مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

**مستندات شاخص:** ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، راهنمای ارزیابی استراتژیک دستگاه.

### شاخص سوم- تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل جلسات شورای راهبری توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۸ و ارسال گزارشات شورا به دبیرخانه از طریق سامانه مربوطه	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه شورای راهبری توسعه مدیریت	۸
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات	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 ۲۰/۹۳/۱۳۴۷۲ 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 چهارم - 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.