

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۵۰
۱/۱	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی	درصد	*	۲۵
۱/۲	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۳	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
۱/۴				
محور توسعه دولت الکترونیک (۲۰۰ امتیاز)				
۲	اطلاع رسانی تمامی خدمات اعم از خدمات الکترونیکی و غیر الکترونیکی	درصد	*	۲۰
۲/۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۲۵
۲/۲	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)	درصد	*	۳۵
۲/۳	میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان	درصد	*	۱۵
۲/۴	استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۵	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۴۰
۲/۶	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۷				
محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۰ امتیاز)				
۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۶۰
۳/۱	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۴۰
۳/۲	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۴۰
۳/۳	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۶۰
۳/۴				
محور شفافیت و مدیریت مالی (۵۰ امتیاز)				
۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۱	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰
۴/۲				
محور بهبود فضای کسب و کار (۱۰۰ امتیاز)				
۵	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۵۰
۵/۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۲				

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۵/۳	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۶	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۷۵ امتیاز)			
۶/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۳	استقرار میز خدمت در دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵
۶/۴	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۵	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۶	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۷	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۵۰ امتیاز)			
۷/۱	استقرار نظام ارزیابی عملکرد	درصد	۱۰۰	۱۱۰
۷/۲	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۳	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۵

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

۱- محور اصلاح ساختار سازمانی

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	بر اساس تحقق هدف سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله	۳۵
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	کمی	۱۵
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	فعالیت‌های واگذار شده		نتایج حاصل از واگذاری							روش واگذاری			نسبت فعالیت واگذار شده به کل	واگذار شده	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	توضیحات				
	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	تعداد واحد	تعداد پست	تعداد نیروی انسانی	تعداد واحدهای سازمانی	تعداد کاهش یافته	هزینه‌های کاهش یافته (ریال)	واگذاری	مشارکت	تسهیل	کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهبتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)					تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده	تعداد پست سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده	تعداد واحد سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده	تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر																		
۲																			

مستندات شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)، ماده ۲۵ قانون برنامه ششم.

شاخص دوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	بر اساس تحقق مجموع اهداف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات 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 هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه‌ها به سطوح استانی، تصویب‌نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه‌ها به سطوح استانی.

جدول شماره ۲) جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده	میزان اجرا(درصد)

شاخص سوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی^۱ (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها	بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها(تکمیل نمودن جدول شماره ۳)

جدول شماره ۳) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری استان به سطوح شهرستانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده از استان به شهرستان	میزان اجرا(درصد)

شاخص چهارم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (ثبت تشکیلات اسمی)	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه	۱۵
۲	بروز اوری اطلاعات سامانه	ساختار	۱۵

مستندات شاخص: [بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷](#).

^۱ این شاخص برای دستگاه‌های فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است.

۲- محور توسعه دولت الکترونیک

شاخص اول، دوم، سوم و چهارم						
ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	شاخص اول-اطلاع رسانی الکترونیکی ۱ (۲۰ امتیاز)	شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(درخواست خدمت)(۲۵ امتیاز)	شاخص سوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)(۳۵ امتیاز)	شاخص چهارم- میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان(۱۵ امتیاز)
سنجش بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه						
		الکترونیکی/غیر الکترونیکی	بلی /خیر	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق
۱	خدمت ۱					

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 یه شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی(تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰/۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت.

شاخص پنجم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۷
۲	شفافیت تارنما		۶
۳	کیفیت خدمات تارنما		۱۲
۴	دسترسی پذیری تارنما		۵
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۵

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب سایت)های دستگاه های اجرایی و درگاه 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، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

^۱ از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید و ارایه فرم های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات.دستگاه های اجرایی موظف به درج اسناد و مدارک مثبته مربوط به همان دوره ارزیابی به همراه تفاهم نامه های منعقد شده با سازمان اداری و استخدامی کشور در سایت می باشند.

شاخص ششم- اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرآیندهای خدمت	بر اساس تحقق اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره ۴ و ۵	۴۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه

جدول شماره ۴) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه

عنوان خدمت	کد خدمت	** معیارهای ارزیابی بهبود خدمت	واحد	قبل از بهبود	بعد از بهبود	مستندات و شواهد

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

جدول شماره ۵) اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند

عنوان اقدام	توضیحات	نوع اقدام	مستندات و شواهد

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 ۲۰۰/۱۴۱۵۲ 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 هفتم- استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت	با توجه به توضیحات زیرنویس ^۱	۱۲
۲	استفاده از USSD		۱۲
۳	قابلیت پرداخت همراه		۶
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری.

^۱ مبنای عدم مصداق شاخص، نظر تخصصی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان می باشد.

۳- محور مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول- ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف تجمیعی سالهای ۹۴، ۹۵ و ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعاتی نماگر اول			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال ۹۶			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۶			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب پایان سال ۹۳			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک پایان سال ۹۳			
۲	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی	درصد تحقق هدف سال ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۶			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۵			
۳	رعایت سقف تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قراردادی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		جدول اطلاعاتی تکمیل شده با تایید مقام مربوطه در دستگاه مستندات کاهش قراردادی، رسمی و پیمانی در سال ۹۶ ارایه فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه ای	

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری، بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی.

شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	کمی	۱۲
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	کمی	۱۲
۳	رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین	کمی	۱۶
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل نمودن جداول شماره ۷، ۶ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه	

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری.

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

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پستها	مشخصات متصدیان مشاغل					رعایت ضوابط استخدامی
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی ^۱	وضعیت ایثارگری	
۱									

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

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پستها	مشخصات متصدیان مشاغل					رعایت ضوابط استخدامی
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی ^۲	وضعیت ایثارگری	
۱									

شاخص سوم- شایسته سالی در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان (۴۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	کمی	۲۵
۲	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت زنان و جوانان در پست های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت، رعایت سنی و تخصیص مشاغل به زنان	کمی	۱۵

تکمیل جدول شماره ۸ و ضمیمه نمودن آن در سامانه^۳

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۱ شورای عالی اداری و تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۳۰ شورای عالی اداری

^۱ توضیح: در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

^۲ توضیح: در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

^۳ جدول شماره ۸ تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه آپلود گردد.

جدول شماره ۸) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی

عنوان دستگاه اجرایی:												تعداد کل پست های دستگاه اجرایی: پست			تعداد کل پست‌های مدیریتی (با تصدی و بلا تصدی): پست		
ردیف	نام خانوادگی و نام	شغل	پست	سطح مدیریت حرفه ای	جنسیت		سال تولد	تحصیلات			نوع استخدام		سابقه خدمت دولتی	سنوات تجربی			
					زن	مرد		مقطع	رشته تحصیلی	رسمی	پیمانی	قراردادی		مدیریتی	سایر سطوح		

شاخص چهارم - اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکرد	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب مدیران	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۲
		تعداد مدیران:..... نفر ساعت آموزش مدیران:.....		
۲	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب کارمندان (رسمی، پیمانی، قراردادی)	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۲
		تعداد کارمندان:..... نفر ساعت آموزش کارمندان:.....		
۳	ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۲ و ۱ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۲
		بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)		
۴	شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۲

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

- ارائه گزارش عملکرد از دوره‌های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان (به تفکیک ستاد و استان‌ها) شامل: گزارش مدیریتی از اجرای دوره‌ها، تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و....
- ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده
- ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان در سال ۱۳۹۶ و ارائه چند نمونه از گواهینامه‌های صادره شده در سال ۱۳۹۶
- ارائه گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه‌های آموزشی اجرا شده در سال ۹۶ و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی ارزشیابی

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، دستور العمل طراحی آموزش‌های مشاغل اختصاصی (۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۰)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۲۰۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴ مورخ ۲۰۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۲۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۲۰۰/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ و بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹.

۴- محور شفافیت و مدیریت مالی

شاخص اول- به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت ^۱ (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 (تصویب‌نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویب‌نامه هیأت وزیران شماره ۱۲۳۴۶/ت/۵۴۲۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۶، تصویب‌نامه 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.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می‌گیرد.

شاخص دوم- اجرای حسابداری تعهدی^۱ (۳۰ 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	- ارسال به موقع صورت های مالی سال ۹۵ (تا پایان شهریورماه سال ۹۶) - به ازای هر روز تاخیر، (۰.۲۵) از امتیاز فوق کسر می شود.	۷
۲	ارایه کامل اجزاء صورت های مالی	صورت وضعیت مالی (۱ امتیاز) صورت تغییرات در وضعیت مالی (۱ امتیاز) صورت گردش حساب تغییرات در ارزش خالص (۱ امتیاز) صورت مقایسه بودجه و عملکرد (۲ امتیاز) یادداشت های توضیحی (۳ امتیاز)	۸
۳	کیفیت ارایه صورت های مالی	بر اساس چک لیست پیوست نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ وزارت اقتصاد و دارایی	۱۵
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 ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی، نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ موضوع بروزرسانی شدن شاخص های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد

شاخص اول-بهبود فضای کسب و کار (۵۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشنهاد تنقیح قوانین و مقررات دستگاه اجرایی به منظور بهبود محیط کسب و کار در راستای اجرای تبصره بند ۱ ماده ۳ قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور	کیفی / عدم مصداق	۵
۲	تغییر در سیاستها و مقررات به منظور بهبود محیط کسب و کار مطابق بند الف ماده ۲۲ قانون برنامه ششم توسعه	کیفی / عدم مصداق	۵
۳	اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص هر گونه تغییر سیاستها، مقررات و رویه‌های اقتصادی در زمان مقتضی قبل از اجراء، از طریق رسانه‌های گروهی استانی مطابق ماده ۲۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	کیفی / عدم مصداق	۱۰
۴	تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه، مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	بلی /خیر	۲
۵	تعیین، شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات بخش خصوصی، اعم از مجوزها و فرآیندها در سطح ملی مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار توسط دستگاه	کیفی / عدم مصداق	۸
۶	تسهیل فرآیند صدور مجوزهای دستگاه با تایید هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مطابق ماده ۵۷ قانون رفع موانع تولید(کاهش زمان صدور مجوزها)	کیفی / عدم مصداق	۱۰
۷	پاسخ به سؤالات و بررسی مطالبات و شکایات نمایندگان تشکلها و فعالان اقتصادی توسط دستگاه اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار همچنین سازمانها و ادارات کل آنها در مراکز استان	کیفی / عدم مصداق	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: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار شماره ۷۷۹۲۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۷، قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور، قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور

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

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	به روزرسانی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	۸
۲	ارائه اطلاعات مورد نیاز کارگروه ساماندهی فضاهای اداری	کیفی	۴
۳	اجرای مصوبات کارگروه ساماندهی فضاهای اداری	کیفی	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.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد

شاخص سوم - مدیریت سبز (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مدیریت مصرف آب	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۹
۲	مدیریت مصرف انرژی		۹
۳	مدیریت پسماند و کاغذ		۷
۴	آموزش و فرهنگ سازی		۵
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، راهنمای محیط زیست، چک لیست ارزیابی شاخص.

۶- محور سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

شاخص اول - ارتقاء سلامت نظام اداری (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشگیری (طراحی و اجرای تدابیر پیشگیرانه)	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۳
۲	نظارت و مراقبه		۱۱
۳	مقابله با موارد فساد		۸
۴	سنجش و ارزیابی نتایج		۸
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 ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-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 ۷۷۶۸۳/۷۷۶۷۰/۴۴۷۷۰-تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸-هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات 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 ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰ 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.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان صورت می‌گیرد.

شاخص دوم - صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۴۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص (به توضیحات زیرنویس توجه شود) ^۱	۳
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۴
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۴	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۵	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۶	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۷	امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۸	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقها، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۹	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۱۳	راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند ۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۴
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
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.

^۱ امتیاز نماگرهای شماره ۱ تا ۱۱ این شاخص بر اساس نتایج طرح افکارسنجی و سنجش رضایت مردم از عملکرد دستگاههای اجرایی (موضوع ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) محاسبه خواهد شد.

شاخص سوم - استقرار میز خدمت در دستگاه (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت در دستگاه	کمی	۲۵
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 چهارم - استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	توسط ستاد اقامه نماز	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/۳۳۳۲۴ 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 توجه: ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های دریافتی از ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور امتیازدهی خواهد شد.

شاخص پنجم - رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۶	۷	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.
	جدول اطلاعات نماگر ۱		
تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۶			
تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۶			
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۶	۳	
	جدول اطلاعات نماگر ۲		
تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۶			
تعداد درخواست رسیدگی شده سال ۹۶			
۲	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ۱	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.		

^۱ زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه های 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 ششم- مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین^۱ (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط ورودی ساختمانها ویژه استفاده جانبازان و معلولین	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۸
۲	مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷
۳	مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۸
۴	مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین		۷

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

۷- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

شاخص اول- استقرار نظام ارزیابی عملکرد (۱۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	کیفی	۵
۲	ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	کیفی	۳۰
۳	مشارکت در تدوین شاخص های اختصاصی سال ۱۳۹۶ (با در نظر گرفتن زمان ارائه و کیفیت)	کیفی	۲۰
۴	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	کمی	۱۵
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها	کیفی	۴۰

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: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، فرآیند و راهنمای نحوه تنظیم شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۶. بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ تاریخ ۱۳۹۶/۵/۱۰ موضوع ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل بهزیستی استان انجام خواهد گرفت

شاخص دوم- تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور بهره‌گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه- ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و انجام اقدام‌های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد	کیفی	۱۵
۲	ارائه لیست پایگاه‌های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص‌های عمومی و اختصاصی دستگاه به‌مراه گزارش مربوطه حسب مورد	کمی	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		لیست تمام پایگاه‌های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده‌های مربوط به شاخص‌های ارزیابی	

شاخص سوم- تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۶	کمی	۵
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۶	کمی	۱۰

مستندات شاخص: بند ۳ بخشنامه ۹۴۶۱۹۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع اهم وظایف شورای راهبری توسعه مدیریت.